

Localoo SAS - CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Localoo.co/es es un sitio web que pertenece a LOCALOO HAZTE VER, SL y que es gestionada por la misma entidad, una empresa con un capital de 3.000 euros, con domicilio social en Carrer de Provença, 339, 08037 Barcelona, España, e inscrita en el registro mercantil de Barcelona bajo el número B67347609. La plataforma es accesible en la siguiente dirección: <https://www.localoo.co/es>

Partoo ofrece a sus clientes una plataforma para gestionar su actividad en Interent. Como parte de esta oferta, Partoo ofrece soluciones que permiten a sus clientes (1) ser referenciados en los sitios de los socios, (2) centralizar, procesar y analizar sus reseñas locales y (3) recopilar más reseñas positivas para solicitar clientes finales. En este sentido, estos Términos y Condiciones Generales de Venta rigen la relación entre el sitio web partoo.co y la empresa Partoo, denominada "El Proveedor", y sus usuarios, denominados individualmente "El Cliente".

Cabe señalar que "El Cliente" debe necesariamente suscribirse a las 3 soluciones ofrecidas por Localoo a sus clientes, brevemente descritas en el Contrato.

Alcance de aplicación de los Términos y Condiciones Generales:

El Contrato y los Términos y Condiciones Generales son inseparables. Las dos partes están de acuerdo en la totalidad de los dos documentos a la vez. En el caso de que condiciones específicas en el Contrato difieran de las TyCG, prevalecerá el primero sobre el segundo. Habida cuenta de lo anterior, se acuerda y establece lo siguiente.

Este documento excluye cualquier asunto relacionado con condiciones específicas del contrato.

En el caso de que determinadas disposiciones del Contrato difieran de las del TyCG, prevalecerán las primeras sobre las segundas. Dicho esto, se acordó y acordó lo siguiente.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1. DEFINICIONES

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

2. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Generales de Venta es definir las condiciones bajo las cuales el Proveedor se compromete a difundir la información y Datos de los puntos de venta transmitidos por el Cliente en las Plataformas de difusión y/o las condiciones bajo las cuales el Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente una solución de

gestión de las reseñas. Asimismo, las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto establecer los derechos y obligaciones de las partes a este respecto.

Localoo puede adaptar o modificar estas CGC en cualquier momento. Las CGC aplicables son las vigentes el día en que se presenta la propuesta comercial al Cliente.

3. SOLUCIONES

3.1. Presence management

3.1.1. Implementación y utilización

El Proveedor se compromete a asistir al Cliente durante todo el período contractual. Un Customer Success Manager, empleado del Proveedor, será responsable de la implementación operativa de la solución y será el contacto principal del Cliente durante la duración del Contrato.

El servicio puede dividirse en dos etapas distintas: la implementación operativa "onboarding" y la utilización continua de la solución durante el período del contrato.

Onboarding (primer trimestre):

El procesamiento técnico y manual de la base de datos de los establecimientos del Cliente.

- Implantación operativa del servicio.

- Difusión inicial de los datos de la base de datos relativa a los establecimientos en las plataformas de difusión del Proveedor.
- Recuperación de fichas y procesamiento manual de la base de datos de Google My Business (si Google está incluido en el Contrato).

Uso de la solución:

- Actualización automática de la información de la base de datos de los establecimientos en las plataformas de difusión del Proveedor.
- Asistencia en la optimización de la estrategia y la visibilidad a diario.

A principios de cada nuevo período contractual, el Customer Success Manager presentará un balance del período anterior y las áreas de mejora que deben considerarse para el futuro.

3.1.2. Difusión de los Datos mediante las Plataformas de difusión del Proveedor

El Proveedor se compromete a transmitir los Datos de su Cliente a través de sus Plataformas de difusión. A fecha de hoy, los socios del Proveedor son Google (Google My Business & Google Maps), Waze, TomTom, Here, Wemap, Foursquare, Bonial (sujeto a elegibilidad), Factual, Facebook local o directorios sólo para Francia como 118000, Hoodspot.

La base de Datos del Proveedor contiene datos públicos para los usuarios de Internet (direcciones, horarios, sitios web, etc.). Puede ser facilitada a empresas y aplicaciones socias. Si el Proveedor firma nuevos acuerdos de colaboración durante la vigencia del contrato, la información del Cliente será difundida a través de la nueva Plataforma de difusión en cuestión sin coste adicional, siempre que dicho acuerdo de colaboración se negocie sobre la base de una tarifa de publicación gratuita.

Las Plataformas de difusión pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus directrices de identidad visual, sus políticas de publicación y su política comercial en lo relativo a la publicación de contenidos. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos en relación con la difusión de ciertos contenidos y Datos en ciertas plataformas, ni tampoco en cuanto a la difusión misma de la información del Cliente en una plataforma web concreta. No obstante, el Proveedor se compromete a esforzarse al máximo para lograr que los Datos transmitidos por el Cliente se divulguen a través de las Plataformas de difusión con la mayor celeridad.

El Cliente asume toda la responsabilidad relativa a la información publicada en las fichas públicas de las

Plataformas de difusión antes, durante y después del servicio prestado por el Proveedor. Asimismo, tendrá la posibilidad de modificar dicha información por sus propios medios siguiendo las indicaciones de las Plataformas de difusión. En caso de rescisión del Contrato, el Proveedor se compromete a no difundir más información para el Cliente y a no degradar/modificar los datos que se hayan difundido en las Plataformas de difusión en el marco del Contrato.

Datos publicables :

El Proveedor se compromete a esforzarse al máximo para lograr que las Plataformas de difusión integren la mayor cantidad de Datos transmitidos por el Cliente, y en especial los siguientes:

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

3.1.3. Google Posts

Un Google Post es un encarte temporal que puede ser publicado en una página de Google My Business y permite a las empresas locales destacar algunas de sus novedades (promociones, eventos...).

Si el Cliente tiene menos de 10 establecimientos, puede administrar todas sus Publicaciones de Google desde su interfaz Partoo; estos se sincronizarán automáticamente en sus listas de Google My Business.

3.2. Review management

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

El Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente una solución de gestión de reseñas locales, con objeto de mantenerle informado cuando los internautas publiquen reseñas sobre los establecimientos del Cliente en una de las Plataformas de difusión, y permitirle así responder con mayor facilidad. A fecha de hoy, las Plataformas de difusión del Proveedor para las cuales es posible agrupar las reseñas son: Google y Facebook.

Si el Proveedor firmará nuevos acuerdos de colaboración durante la vigencia del contrato, quedarán integrados automáticamente en la solución ofrecida al Cliente sin coste adicional, siempre que

dicho acuerdo de colaboración se negocie sobre la base de una tarifa de publicación gratuita.

Las Plataformas de difusión del Proveedor pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus políticas de comunicación de reseñas. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos en relación con la obtención de reseñas locales. No obstante, el Proveedor se compromete a esforzarse al máximo para poder reunir con la mayor frecuencia posible todas las opiniones en la interfaz Localoo.

3.2.2. Contenido de la solución

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

- Envío de un informe mensual, semanal y/o diario (a elección de cada usuario);
- Centralización de las reseñas de todos los establecimientos del Cliente en la interfaz de Localoo, accesible para el Cliente;
- Gestión de accesos por usuario (responsable nacional, responsable regional, responsable de tienda) para facilitar el procesamiento y respuesta a las reseñas;
- Posibilidad de responder a las reseñas desde la interfaz de Localoo (Directa o redirección a la reseña en la Plataforma de difusión);
- Elaboración de plantillas de respuesta a las reseñas, reutilizables y dinámicos

Nuestra tecnología recupera dichas reseñas en las diferentes Plataformas de difusión donde es posible cada 24 horas siempre que sea posible. Las Plataformas de difusión pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus políticas de comunicación de reseñas. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos en relación con la obtención de reseñas locales.

3.2.3. Plantillas de respuesta a las reseñas

La Solución del Proveedor de Review Management incluye una funcionalidad de "Plantillas de Respuesta a las reseñas", también conocida como "templates de reseñas". Al redactar una respuesta, los usuarios tendrán acceso a plantillas previamente escritas que podrán modificar libremente antes de publicar una respuesta. Estas plantillas pueden ser configuradas por el Cliente o sacadas de una lista de plantillas sugeridas directamente por el Proveedor.

3.3. Review booster

3.3.1. Envío de invitaciones por SMS para publicar una reseña

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

para publicar una reseña en Google My Business. Por defecto, el uso de la solución Review Booster se limita al envío de 200 SMS al mes por establecimiento.

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

4. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

4.1. RGPD: aplicación a las soluciones del Proveedor

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

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

- Datos públicos disponibles en las plataformas de difusión del Proveedor (Direcciones de los establecimientos del Cliente, Horarios, opiniones de los usuarios de Internet, etc.).
- Datos 100% anónimos de Google My Business (número de clics en una página, número de llamadas, número de solicitudes de direcciones de puntos de venta).
- Los correos electrónicos y números de teléfono de los usuarios (empleados del Cliente) que les permiten conectarse a la interfaz.

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

Cada una de las Partes es responsable de las gestiones, declaraciones, solicitudes de autorización previstas por las leyes y reglamentos vigentes en relación con los tratamientos efectuados en el marco de la utilización de las soluciones, y en particular aquellas previstas por el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, y la Ley de Informática y Libertades, del 6 de enero de 1978, modificada, relativa a la informática, los archivos y las libertades.

4.2. Compromisos de rendimiento y disponibilidad del Proveedor

El Proveedor se compromete a mantener el nivel de rendimiento siguiente:

- Interfaz/API: 99% de disponibilidad de la interfaz y las soluciones en un año. Por debajo de esta tasa de disponibilidad, se podrá adjudicar al Proveedor una penalización correspondiente al número de

días de indisponibilidad proporcional a la duración del Contrato.

- Asistencia al cliente: el Proveedor se compromete a prestar al Cliente asistencia en línea desde la interfaz (chat) con una disponibilidad anual del 99%. Los equipos de Customer Care del Proveedor estarán conectados de lunes a viernes (excluyendo los días festivos franceses) de 10:00 a 18:00 horas (CET). Si los equipos no estuvieran disponibles, la solicitud se registrará para que se contacte de nuevo al usuario. Se proporcionará una respuesta a cualquier usuario en un plazo máximo de 3 días laborables.

4.3. Responsabilidad del Proveedor

Conforme a lo establecido en el contrato, el Proveedor será responsable, en las condiciones de derecho común, de los daños de cualquier tipo causados por él o su personal al Cliente, su personal y su equipo. Con excepción de los daños resultantes de un fraude por parte del Proveedor, la responsabilidad contractual del Proveedor se limitará a la mitad (0,5) de la cantidad facturada por el Proveedor en virtud del contrato por los últimos 12 meses de los servicios prestados.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. Autorización administrativa

El Cliente se compromete a cumplir, en el marco de la ejecución del contrato, la normativa legal, reglamentaria y deontológica que rija el ejercicio de su profesión.

5.2. Suministro de datos

El Cliente se compromete a poner a disposición del Proveedor los elementos y Datos descritos en el artículo 3.1.2 a través de la interfaz del Proveedor.

El Cliente se compromete a cooperar al máximo con el Proveedor en caso de que este precise información complementaria con vistas al cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del artículo 3 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

5.3. Legalidad de los Datos

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

6. PRECIO

6.1. Fijación del precio

A la fecha de celebración del contrato y en ausencia de actualizaciones del precio por parte del Proveedor tal y como prevé el artículo 5.2, el precio se corresponde con la cuantía reflejada en el presupuesto mandado y firmado por el Cliente. Cada descuento es válido sólo durante doce (12) meses.

6.2. Actualización del precio

El precio indicado en el presupuesto es anual. En el momento de la renovación del compromiso contractual (anual o plurianual), el Precio anual, fijado en el artículo 7.1, podrá ser revisado al alza. Esta revalorización se establecerá entonces según la siguiente fórmula $P = P_o + (P_o \times 3x (S - S_o) / S_o)$.

P = precio revisado sin impuestos

P_o = precio sin impuestos vigente antes de la revisión

S = valor del índice SYNTEC de noviembre n-1, considerándose el año n como el año en curso en la fecha de la revisión.

S_o = valor del índice SYNTEC para noviembre n-2.

Esta revalorización se limitará a un incremento del 3%. En caso de modificación del presente contrato mediante la adición de una solución suscrita, el aumento podrá superar el 3%. En caso de supresión de este índice por cualquier motivo, será sustituido automáticamente por un índice de sustitución cercano y relacionado con la actividad de Localoo.

Si la duración del contrato es plurianual, el precio anual a perímetro constante se mantendrá estable durante toda la duración del compromiso.

6.3. Forma de pago

El cliente será el encargado de enviar al Proveedor el pago del Coste Anual en su totalidad al momento de la suscripción o en un pago mensual correspondiente a una doceava parte (1/12) del valor anual del contrato.

7. MENCIONES

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

8. SUSPENSIÓN DE LAS OBLIGACIONES

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

9. RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

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

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

Con carácter excepcional, el Proveedor podrá decidir declarar resuelto de pleno derecho el contrato con efecto inmediato en caso de incumplimiento del artículo 7.3. En tal circunstancia, el Proveedor informará al Cliente al respecto mediante carta certificada con acuse de recibo.

10. TERMINACIÓN DE UN CONTRATO CON RENOVACIÓN TÁCITA

Un contrato con una renovación tácita puede ser terminado si se envía una denuncia por una de las partes a la otra mediante una carta registrada con acuse de recibo como mínimo noventa (90) días antes de la expiración del periodo de contrato vigente o su renovación.

11. CONFIDENCIALIDAD

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

Se considerará confidencial toda la información de carácter comercial, financiero o técnico que no sea del dominio público.

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

En caso de que una de las partes incumpla esta obligación, la otra parte podrá proceder a la resolución del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 10. Asimismo, dado el carácter personal de las informaciones que pueden ser objeto de intercambio en el contexto de la ejecución de las presentes condiciones generales de venta, las partes se comprometen a velar por el estricto cumplimiento de la legislación en vigor (Ley orgánica de protección de datos) en lo relativo a la comunicación de dichas informaciones.

12. TÍTULOS

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

13. FUERO

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Comercio de Madrid para resolver cualquier diferencia que pudiera surgir con respecto a la validez, interpretación, ejecución o resolución del contrato.