

PARTOO SAS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Partoo.co est un site Internet détenu et exploité par Partoo SAS, société au capital de 26.212 euros, ayant son siège social au 130 rue du Mont-Cenis, 75018, Paris, France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 803425404. Il est accessible à l'adresse suivante : <https://www.partoo.co>.

Partoo propose à ses clients une plateforme permettant de gérer leur activité sur Interent. Dans le cadre de cette offre, la société Partoo propose des solutions permettant à ses clients (1) d'être référencés sur des sites Partenaires, (2) de centraliser, traiter, et analyser leurs avis locaux et (3) de collecter plus d'avis positifs afin de solliciter les clients finaux. À cet égard, les présentes Conditions Générales de Ventes régissent les relations entre le site Internet partoo.co et la société Partoo, nommés « Le Fournisseur » et ses utilisateurs, nommés individuellement « Le Client ».

A noter que « Le Client » a nécessairement souscrit à l'ensemble des 3 solutions proposées par Partoo à ses clients, succinctement décrites dans le contrat.

Champ d'application des CGV

Ces CGV ont pour objet de décrire l'utilisation des Produits et des Données dans le cadre de la relation contractuelle entre le Fournisseur et le Client et s'appliquent également aux prestations futures commandées par le Client. Elles excluent tout ce qui concerne les conditions commerciales spécifiques.

Le Contrat et les CGVs sont inséparables et combinés, tiennent lieu d'accord dans sa totalité entre les deux parties.

Dans le cas où certaines dispositions présentes dans le Contrat diffèrent de celles des CGVs, les premières prévalent sur les dernières. Cela étant exposé, il a été convenu et arrêté ce qui suit.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. DEFINITIONS

- 1.1. **Partenaires** : entreprises avec lesquelles le Fournisseur a établi un accord autorisant le Fournisseur à livrer de manière régulière selon certains standards, les informations relatives aux établissements de ses clients, afin que les entreprises les intègrent sur leur plateforme (site web, application mobile, GPS). Il peut également s'agir d'entreprises bénéficiant de solutions facilitant la mise à jour de contenus, permettant au Fournisseur de diffuser les informations de ses clients de manière simple et efficace. Enfin, il peut aussi s'agir de sites sur lesquels le Fournisseur est en mesure de récupérer les avis publiés sur des établissements locaux.
- 1.2. **Données** : ensemble des informations sur le Client collectées, saisies et transmises par le Client au Fournisseur.
- 1.3. **Référentiel interne** : base de données du Client contenant l'ensemble des informations de référence relatives à ses établissements.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour Objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur s'engage à transmettre les Informations et Données transmises par le Client auprès des sites Partenaires et/ou les conditions dans lesquelles le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de monitoring des avis et/ou les conditions dans lesquelles le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution d'accompagnement à la collecte d'avis. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont également pour vocation de préciser les Droits et Obligations des Parties à cet égard.

Partoo peut adapter ou modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de l'émission de la proposition commerciale soumise au Client.

3. SOLUTIONS

3.1. Presence

3.1.1. Mise en place et utilisation

Le Fournisseur s'engage à accompagner le Client durant toute la période contractuelle. Un Customer Success, employé du Fournisseur, aura la responsabilité de la mise en place opérationnelle de la solution et sera le point de contact privilégié du Client durant toute la durée du Contrat.

La prestation peut être décomposée en deux étapes distinctes : la mise en place opérationnelle « onboarding », et l'utilisation continue de la solution durant la période contractuelle.

Onboarding (1er trimestre) :

- Traitement technique et manuel de la base d'établissements du Client
- Mise en place opérationnelle du service
- Diffusion initiale des Données de la base d'établissements chez les Partenaires du Fournisseur
- Récupération des fiches et traitement manuel de la base de Données Google My Business

Utilisation de la solution :

- Mise à jour automatique des informations de la base d'établissements chez les Partenaires du Fournisseur
- Sur demande, accompagnement dans l'optimisation de la stratégie et de la visibilité au quotidien

3.1.2. Diffusion des informations du Client auprès de Partenaires

Le Fournisseur s'engage à transmettre les Données de son Client auprès de ses Partenaires. A ce jour, les partenaires du Fournisseur sont Google (Google My Business & Google Maps), 118000, Waze, TomTom, Here, Wemap, Justàcoté, Foursquare, Bonial, Factual, Facebook local.

La base de Données du Fournisseur comprenant des Données publiques à destination des internautes (adresses, horaires, sites web...) pourra être mise à disposition d'applications et sociétés Partenaires. Par exemple, si le Fournisseur met en place une collaboration avec de nouveaux Partenaires pendant la période contractuelle, les informations du Client seront diffusées chez ce Partenaire sans surcoût, à condition que ce partenariat soit négocié sur la base d'un forfait de parution gratuite.

Les plateformes Partenaires peuvent changer de charte graphique, de politique d'affichage et de politique commerciale quant à l'affichage de contenus, à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la diffusion de certains contenus et Données sur certaines plateformes ou même quant à la diffusion des Informations du Client sur un Partenaire en particulier. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les Données transmises par le Client soient diffusées sur les plateformes Partenaires au plus vite.

Le Client reste responsable des informations publiées sur les fiches publiques des Partenaires avant, pendant et après la prestation assurée par le Fournisseur. Il conserve la possibilité de modifier ces informations par ses propres moyens en suivant les indications des Partenaires. En cas de résiliation du Contrat, le Fournisseur s'engage à ne plus diffuser d'informations pour le Client et à ne pas dégrader / modifier les données qui auront été diffusées sur les Partenaires dans le cadre du Contrat.

Données diffusables :

Le Fournisseur s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour que les Partenaires intègrent le maximum de Données possibles transmises par le Client, notamment :

- Nom de l'entreprise
- Adresse (n° de rue, code postal, ville, pays)
- Catégories (type d'activité)
- N° de téléphone

- Url du site web
- Horaires
- Horaires exceptionnels
- Logo de l'entreprise
- Photographies de l'entreprise
- Descriptif de l'entreprise ou du point de vente

3.1.3. Google Posts

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

3.2. Review Management

3.2.1. Récupération des avis du Client auprès des Partenaires

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de monitoring des avis locaux centralisant les avis relatifs à ses établissements, publiés par les internautes sur un site Partenaire, afin que le Client puisse y répondre plus facilement. A ce jour, les sites Partenaires du Fournisseur sur la solution de Review Management sont Google My Business et Facebook.

Si le Fournisseur signe de nouveaux partenariats pendant la période contractuelle, ils seront automatiquement intégrés dans la solution mise à disposition du Client, sans surcoût, à condition que ce partenariat soit négocié sur la base d'un forfait gratuit.

Les plateformes Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour centraliser le plus fréquemment possible l'ensemble des avis sur l'interface Partoo.

3.2.2. Contenu du produit

Le produit de monitoring des avis comporte notamment :

- L'envoi d'un rapport mensuel, hebdomadaire et/ou quotidien (au choix de chaque utilisateur)
- La centralisation des avis sur l'interface Partoo à laquelle le Client aura accès
- La gestion des utilisateurs pour faciliter la prise en compte et la réponse aux avis
- La réponse facilitée aux avis depuis l'interface du Fournisseur
- La définition de modèles de réponse d'avis, réutilisables et dynamiques

Le programme permettant de monitorer les avis ira collecter ces derniers sur les sites Partenaires au

moins toutes les 24 heures. Les plateformes Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux.

3.2.3. Modèles de réponse d'avis

La Solution du Fournisseur de Review Management inclut une fonctionnalité de « Modèles de réponse d'avis » aussi appelée « templates d'avis ». Lors de la rédaction d'une réponse, les utilisateurs auront accès à des modèles pré-rédigés qu'ils pourront modifier librement avant de publier leur réponse. Ces modèles pourront être paramétrés par Le Client ou issus d'une liste de modèles directement proposée par le Fournisseur.

3.3. Review Booster

3.3.1. Envoi d'invitations au dépôt d'avis par SMS

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

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

4. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

4.1. RGPD : application aux solutions du Fournisseur

Le Fournisseur confirme être en conformité avec la réglementation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

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

- Les Données publiques mise à disposition sur les plateformes des Partenaires (Adresses des établissements du Client, Horaires, Avis des internautes...)
- Les Données 100% anonymisées de Google My Business (nombre de clics sur une fiche, nombre d'appels, nombre de demandes d'itinéraires vers les points de vente)
- Les emails et numéros de téléphone des utilisateurs (employés du Client) leur permettant de se connecter à l'interface.

Un utilisateur des solutions du Fournisseur pourra à tout moment et simplement, supprimer ses Données en en faisant la requête soit auprès d'un utilisateur ayant des droits d'administration sur son compte, s'il n'est pas lui-

même administrateur, soit par message électronique à l'adresse support@partoo.fr.

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

4.2. Engagements de performance et disponibilité du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à maintenir le niveau de performance suivant :

- Interface/API : 99% de disponibilité de l'interface et des solutions sur une année. En dessous de ce taux de disponibilité, une pénalité correspondant au nombre de jours d'indisponibilité au pro-rata de la durée du Contrat, pourra être attribuée au Fournisseur.
- Support Client : le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client un support en ligne depuis l'interface (chat), avec une disponibilité annuelle de 99%. Les équipes Customer Care du Fournisseur y seront connectées du lundi au vendredi (hors jours fériés français) de 10h00 à 18h00. En cas d'indisponibilité des équipes, la demande sera enregistrée afin de pouvoir reprendre contact avec l'utilisateur. Une réponse sera apportée à tout utilisateur dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

4.3. Supplier Liability

Au titre du contrat, le Fournisseur sera responsable dans les conditions du droit commun des dommages de toute nature, causés par lui ou par son personnel au Client, à son personnel et à son matériel. A l'exception des dommages résultant d'un dol du Fournisseur, la responsabilité contractuelle de ce dernier sera limitée à une demie (0,5) fois le montant facturé par le Fournisseur au titre du contrat pour les 12 derniers mois de prestation engagés.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Autorisation administrative

Le Client s'engage à respecter, dans le cadre de l'exécution du Contrat, les règles légales, réglementaires et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession.

5.2. Fourniture des Données

Le Client s'engage à mettre à disposition du Fournisseur les éléments et Données décrites à l'Article 3.1.2 via l'interface du Fournisseur.

Le Client s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin d'aider le Fournisseur si celui-ci a besoin d'informations complémentaires pour se tenir aux obligations inscrites à l'Article 3 des présentes Conditions Générales de Vente (CGV).

5.3. Licéité des Données

Le Client s'engage à ne mettre à disposition du Fournisseur qu'un contenu licite, exempt de toute atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers.

Fournisseur ou hors de son contrôle. Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de soixante (60) jours, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties.

6. PRIX

6.1. Fixation du Prix

Au jour de la formation du Contrat et en l'absence de révision dans les conditions de l'article 5.2 du Contrat par le Fournisseur, le Prix correspond au montant indiqué sur le site Internet Partoo et payé par le Client. Toute remise est exceptionnelle et n'est valable que sur une durée de douze (12) mois.

6.2. Révision du Prix

Le Prix détaillé sur le site Partoo est annuel. Au moment du renouvellement de l'engagement contractuel (annuel ou pluriannuel), le Prix annuel, fixé à l'article 7.1, pourra être révisé à la hausse.

Cette réévaluation sera alors établie selon la formule suivante : $P = P_o + (P_o \times 3 \times (S - S_o) / S_o)$.

P = prix révisé hors taxes

P_o = prix hors taxes en vigueur avant révision

S = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-1, l'année n étant considérée comme l'année en cours à date de la révision.

S_o = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-2.

Cette réévaluation sera limitée à une augmentation de 3%. En cas de modification du présent contrat par ajout de Nouvelles fonctionnalités non détaillées dans les CGV en vigueur lors de la souscription du Client, l'augmentation pourra excéder 3%. En cas de suppression de cet indice pour quelque cause que ce soit, il lui sera de plein droit substitué un indice de remplacement proche et en rapport avec l'activité de Partoo.

Si la durée d'engagement du Contrat est pluriannuelle, le Prix annuel à périmètre constant restera stable sur toute la durée de l'engagement.

6.3. Modalité de paiement

Le paiement du Prix est portable ; le Client doit adresser au Fournisseur le paiement du Prix annuel dans sa totalité lors de la souscription ou à raison d'un paiement mensuel correspondant à un douzième (1/12) de la valeur annuelle du contrat.

7. REFERENCES

Le Fournisseur est autorisé à faire mention de sa collaboration avec le Client sur tout support de communication, lors d'interview ou sur la liste de ses références commerciales.

8. SUSPENSION DES OBLIGATIONS

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues. De convention expresse, constitue un cas de force majeure, les perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères au

9. RÉSILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE À SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties de ses obligations au titre du Contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

10. RÉSILIATION D'UN CONTRAT AVEC RECONDUCTION TACITE

Toute souscription à une solution Partoo fait l'objet d'une reconduction tacite à la date d'anniversaire de la souscription. Le contrat peut être résilié si une dénonciation de l'une des parties est adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours ou de son renouvellement.

11. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à tenir strictement confidentielles toutes les informations concernant l'autre partie auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de l'accord signé, quel que soit le mode de communication desdites informations. Chaque Partie s'engage notamment à respecter le caractère confidentiel des méthodes, procédés et du savoir-faire de l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales de vente.

Sont considérées comme confidentielles par nature toute information commerciale, financière ou technique qui ne serait pas dans le domaine public.

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

En cas de violation de la présente obligation par l'une des Parties, l'autre partie pourra résilier dans les conditions stipulées à l'article 10 du présent document. Par ailleurs, compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations qu'elles peuvent se communiquer dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales de vente, les Parties s'engagent à veiller à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient communiqués dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi "informatique et libertés" et plus généralement de la réglementation en vigueur.

12. TITRES

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

13. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Parties entendent donner attribution de compétence exclusive au Tribunal de Commerce de Paris pour connaître de tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du Contrat.