

## PARTOO SAS - CONTRATTO DI PRESTAZIONE DI SERVIZI

Partoo.co è un sito Internet di proprietà e gestito da Partoo SAS, società di diritto francese con capitale di 26.212,00 euro, con sede legale al 130 rue du Mont-Cenis, 75018, Parigi, Francia, iscritta al Registro delle Imprese (RCS) di Parigi con il numero 803425404.

Il sito è consultabile al seguente indirizzo: <https://www.partoo.co>.

Partoo propone ai suoi clienti una piattaforma che permette di gestire la visibilità e la reputazione dei propri punti vendita in modo semplice ed efficace. Nell'ambito di questa offerta, la società Partoo propone una serie di soluzioni che permettono ai suoi clienti di (1) ottenere visibilità sui siti dei Partner, (2) centralizzare, elaborare e analizzare le recensioni locali, (3) raccogliere più recensioni positive tramite l'invio di SMS per incitare i clienti finali a lasciare una recensione, (4) migliorare la visibilità locale di ogni punto vendita attraverso l'implementazione di uno Store Locator e di pagine di stabilimento e (5) per centralizzare i messaggi ricevuti su Google business Messages. A questo proposito, le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano le relazioni tra il sito Internet partoo.co e la società Partoo, denominati "il Fornitore" e i suoi utenti, denominati individualmente "il Cliente".

Informiamo che il Cliente può aver scelto di sottoscrivere una o più delle 5 soluzioni proposte da Partoo ai suoi clienti e brevemente descritte nel contratto.

### Ambito di applicazione dei Termini e Condizioni Generali:

Lo scopo dei TCG è di descrivere l'utilizzo dei Prodotti e dei Dati nell'ambito del rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente. Essa si applica anche ai servizi futuri richiesti dal Cliente. Il presente documento esclude qualsiasi aspetto che abbia a che fare con specifiche condizioni del contratto.

Il Contratto e i Termini & Condizioni Generali sono inseparabili. Le due parti si accordano sui due documenti unicamente considerati.

Nel caso in cui le condizioni specifiche del Contratto differiscono da quelle dei TCG, le prime prevarranno sulle seconde.

Fatta questa premessa, si conviene e si stipula quanto segue:

## CONTRATTO DI PRESTAZIONE DI SERVIZI

### 1. DEFINIZIONI

- 1.1. **Partner:** aziende con le quali il Fornitore ha stabilito un accordo che lo autorizza a trasmettere in modo regolare, nel rispetto di determinati standard, le informazioni relative alle attività locali dei suoi clienti, affinché le aziende le inseriscano nella propria piattaforma (sito web, applicazione mobile, GPS). Può trattarsi anche di aziende che beneficiano di soluzioni per facilitare l'aggiornamento dei contenuti, che consentono al Fornitore di diffondere le informazioni dei suoi clienti in modo semplice ed efficace. Infine, possono essere siti sui quali il Fornitore è in grado di raccogliere le recensioni sulle attività locali pubblicate dagli utenti.
- 1.2. **Dati:** tutte le informazioni sul Cliente raccolte, inserite e trasmesse dal Cliente al Fornitore.
- 1.3. **Repository Interno:** database contenente tutte le informazioni di riferimento sulle attività locali del Cliente.

### 2. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali di Vendita definiscono le condizioni alle quali il Fornitore si impegna a trasmettere ai suoi Partner le informazioni e i Dati inviati dal Cliente. Inoltre definisce le condizioni alle quali il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente una soluzione per la gestione delle recensioni o la soluzione per la raccolta delle

stesse. Le presenti Condizioni Generali di Vendita precisano inoltre i diritti e gli obblighi delle parti al riguardo. Partoo può adattare o modificare le presenti CGV in qualsiasi momento. Le CGV applicabili sono quelle in vigore il giorno della presentazione della proposta commerciale al Cliente.

### 3. SOLUZIONI

#### 3.1. Presence management

##### 3.1.1. Installazione e utilizzo

Il Fornitore si impegna a fornire supporto al Cliente per tutta la durata del contratto. Un Customer Success Manager, dipendente del Fornitore, avrà la responsabilità della messa in atto operativa della soluzione e sarà il punto di contatto privilegiato del Cliente per tutta la durata del Contratto.

Il servizio può essere suddiviso in due fasi distinte: la messa in atto operativa "onboarding" e l'utilizzo continuativo della soluzione nel corso del periodo contrattuale.

#### Onboarding (1o trimestre):

- Elaborazione tecnica e manuale di una banca dati delle attività locali del Cliente
- Messa in atto operativa del servizio
- Trasmissione iniziale dei Dati ai Partner del Fornitore

- Raccolta delle schede ed elaborazione manuale del database Google My Business (se Google è incluso nel Contratto)
- Formazione degli utenti a livello locale (si vedano i dettagli all'articolo 4.1)

#### Uso della soluzione:

- Aggiornamento automatico della banca dati delle attività locali presso i Partner del Fornitore
- Supporto nell'ottimizzazione della strategia e della visibilità nel quotidiano

All'inizio di ogni nuovo periodo contrattuale, il Customer Success Manager presenterà un bilancio del periodo precedente e proporrà alcuni interventi di miglioramento da considerare in futuro.

#### 3.1.2. Trasmissione delle informazioni del Cliente ai Partner

Il Fornitore si impegna a trasmettere i Dati del suo Cliente ai suoi Partner. Ad oggi, i partner del Fornitore sono Google (Google My Business & Google Maps), Waze, TomTom, Here, Wemap, Foursquare, Bonial (soggetto a idoneità), Factual, Facebook locale o directory solo per la Francia come 118000, Hoodspot, Justàcoté.

Il database del Fornitore che include Dati pubblici a destinazione degli utenti di Internet (indirizzi, orari, siti web...) potrà essere messo a disposizione di applicazioni e società Partner. Per esempio, se il Fornitore avvia una collaborazione con un nuovo Partner durante il periodo contrattuale, le informazioni del Cliente saranno trasmesse a tale Partner senza costi aggiuntivi, a condizione che la collaborazione sia negoziata sulla base di un pacchetto di pubblicazioni gratuite.

Nel caso in cui il Cliente trasmetta i suoi Dati tramite un file Excel conforme agli standard definiti dal Fornitore, quest'ultimo si impegna a trasmettere tali Dati ai suoi Partner entro un termine di 10 giorni lavorativi.

Le piattaforme dei Partner possono cambiare la propria grafica, la politica di pubblicazione e la politica commerciale relativa alla visualizzazione dei contenuti in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi rispondere a un obbligo di risultato in merito alla diffusione di determinati contenuti e Dati su determinate piattaforme né alla pubblicazione delle informazioni del Cliente da parte di un Partner in particolare. Il Fornitore si impegna invece a fare tutto il possibile affinché i Dati trasmessi dal Cliente vengano pubblicati sulle piattaforme dei suoi Partner nel più breve tempo possibile.

Il Cliente resta responsabile delle proprie informazioni pubblicate sulle schede di Google My Business e su altri Partner prima, durante e dopo il servizio erogato dal Fornitore. Inoltre il Cliente mantiene la possibilità di modificare tali informazioni seguendo le indicazioni dei Partner. In caso di risoluzione del Contratto, il Fornitore si impegna a interrompere la diffusione delle informazioni del Cliente e a non danneggiare né modificare i Dati già trasmessi ai Partner.

#### Dati di diffusione:

Il Fornitore si impegna a fare tutto il possibile affinché i Partner pubblicino la totalità dei Dati trasmessi dal Cliente, tra gli altri, e a titolo meramente esemplificativo:

- Nome dell'azienda
- Indirizzo (nome e no della via, codice postale, città, Paese)
- Settore di attività
- No di telefono
- Url del sito web
- Orari
- Orari straordinari
- Logo dell'azienda
- Fotografie dell'azienda
- Descrizione dell'azienda o del punto vendita

#### 3.1.3. Google Posts

Un Google Post è una pubblicazione temporanea su un elenco Google My Business che permette alle aziende locali di evidenziare offerte, eventi, prodotti e servizi direttamente nella ricerca di Google e Maps. Il cliente potrà creare e trasmettere in massa (in tempo reale o programmando in anticipo) tutti i tipi di Google Post dall'interfaccia di Partoo su tutti gli stabilimenti selezionati.

#### 3.1.4. Gestione delle schede duplicate su Google My Business

Sono definite come "duplicate" su Google My Business due schede distinte che si riferiscono alla stessa attività commerciale locale. Per diversi motivi (SEO, user experience, data management...), è nell'interesse del Cliente che tali duplicati vengano identificati ed elaborati. Il Fornitore potrà aiutare il Cliente a raggiungere questo obiettivo. Per farlo, il Fornitore utilizzerà, entro due (2) mesi dalla firma del Contratto, un algoritmo di sua proprietà per identificare le schede duplicate su tutta la rete di punti vendita del Cliente. Una volta identificati i duplicati, in base alle scelte del Cliente il Fornitore trasmetterà ai team di supporto di Google My Business l'elenco delle schede da rimuovere o da fondere tra loro.

Il Fornitore potrà effettuare questo servizio una volta all'anno, all'anniversario della data di decorrenza del Contratto, su richiesta del Cliente. Nel caso in cui il Cliente desideri che il Fornitore realizzi un'ulteriore pulizia dei duplicati nel corso dell'anno, il suo Customer Success Manager di riferimento gli trasmetterà una proposta commerciale specifica. Il Cliente potrà anche, in qualsiasi momento nel corso della relazione contrattuale, trasmettere al Fornitore un elenco delle schede duplicate identificate da lui stesso. Il Fornitore contatterà quindi i team di supporto di Google My Business per richiederne l'elaborazione.

#### 3.1.5. Custom Fields

Sono definiti come "Custom Fields" alcuni campi di Dati, configurabili su richiesta del Cliente, che si aggiungeranno alle informazioni standard (vale a dire indirizzi, orari, fotografie...) presenti nel database del Fornitore.

Attraverso la sua soluzione di Presence Management, il Fornitore mette quindi a disposizione

del Cliente un'interfaccia che include due tipologie di Dati:

- I Dati standard, sincronizzati sulle piattaforme dei Partner del Fornitore (orari, numeri di telefono, fotografie ecc.)
- Dei "Custom Fields", Dati specifici legati all'attività del Cliente.

Il Fornitore potrà inoltre decidere di proteggere determinati campi affinché alcune tipologie di utenti non possano modificarli. I Custom Fields sono accessibili tramite API utilizzando la documentazione disponibile online.

### 3.1.6. Accesso al Repository Interno del Cliente

La soluzione di Presence Management proposta dal Fornitore offre al Cliente la possibilità di aggiornare i propri Dati locali configurandone l'accesso per i responsabili delle attività della sua rete: accesso centralizzato o accesso locale all'interfaccia. Tuttavia, il Cliente potrà optare per aggiornamenti automatici collegando il suo Repository Interno al database di Partoo tramite FTP o API. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile della qualità e della completezza dei Dati provenienti da tale Repository Interno, che dovrà includere almeno i Dati necessari alla diffusione sulle piattaforme dei Partner: nomi delle attività locali, indirizzi, orari, numeri di telefono. Se il Cliente predilige questo metodo di aggiornamento, si potrà scegliere tra due modalità operative:

- **Opzione 1** : Il Cliente potrà scrivere nel database del Fornitore utilizzando il suo API esterno, la cui documentazione è disponibile online al link seguente: [https://developers.partoo.co/rest\\_api/v2/](https://developers.partoo.co/rest_api/v2/). In questo caso, i relativi sviluppi tecnici saranno di responsabilità del Cliente, il quale potrà accedere gratuitamente e senza limiti all'API del Fornitore per tutta la durata del Contratto. Come stabilito all'articolo 5.2 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, il Fornitore si impegna a garantire un tasso di disponibilità dell'API del 99% nel corso dell'anno. Il Provider è in continua evoluzione e può apportare modifiche alla sua API esterna. Ove possibile, il Fornitore farà in modo che il Cliente non debba aggiornare la sua integrazione. In caso contrario, il Fornitore avviserà il Cliente delle modifiche da apportare con un preavviso di 6 mesi.
- **Opzione 2** : Il Cliente potrà chiedere al Fornitore di sviluppare un protocollo di trasmissione automatica dei Dati (API o FTP) che consenta di recuperare a cadenza giornaliera le informazioni del suo Repository Interno. In questo caso, la squadra di tecnici del Fornitore si occuperà dello sviluppo dell'API. I relativi sviluppi per il Fornitore saranno fatturati al Cliente al fine di coprire l'integrazione iniziale e l'aggiornamento dell'API, per esempio nel caso in cui il Cliente apporti modifiche che richiedono l'intervento

del Fornitore. Nel caso in cui il Fornitore apporti modifiche al protocollo di trasmissione automatica dei Dati (API o FTP), dovrà assicurarsi che continui a funzionare correttamente e che le informazioni del Cliente siano recuperate.

## 3.2. Review management

### 3.2.1. Raccolta delle recensioni del Cliente sulle piattaforme dei Partner

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente una soluzione di monitoraggio delle recensioni locali per centralizzare le recensioni relative alle sue attività pubblicate dagli utenti di Internet su un sito Partner, affinché il Cliente possa rispondervi più facilmente. A oggi, i siti Partner del Fornitore per la soluzione di Review Management sono Google My Business e Facebook. Il Cliente può anche sottoscrivere l'opzione di monitoraggio delle recensioni su TripAdvisor.

Se il Fornitore avvia una collaborazione con un nuovo Partner durante il periodo contrattuale, quest'ultimo verrà inserito automaticamente nella soluzione messa a disposizione del Cliente, senza costi aggiuntivi, a condizione che tale collaborazione sia negoziata sulla base di un pacchetto gratuito.

Le piattaforme dei Partner possono cambiare la propria politica di messa a disposizione delle recensioni in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi rispondere a un obbligo di risultato in merito alla raccolta delle recensioni locali. Il Fornitore si impegna invece a fare del suo meglio per centralizzare le recensioni sull'interfaccia di Partoo il più frequentemente possibile.

### 3.2.2. Contenuto del prodotto

Lo strumento di monitoraggio delle recensioni include:

- L'invio di un rapporto mensile, settimanale e/o giornaliero (a scelta di ogni utente)
- La centralizzazione delle recensioni sull'interfaccia di Partoo, alla quale il Cliente avrà accesso
- La gestione degli utenti (responsabile nazionale, responsabile regionale, responsabile di negozio) per facilitare la consultazione e la risposta alle recensioni
- La risposta facilitata alle recensioni dall'interfaccia del Fornitore
- La definizione di modelli di risposta alle recensioni, riutilizzabili e dinamici

Il programma che permette di monitorare le recensioni andrà a raccoglierle sui siti Partner in tempo reale. Le piattaforme dei Partner possono cambiare la propria politica di messa a disposizione delle recensioni in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi rispondere a un obbligo di risultato in merito alla raccolta delle recensioni locali.

### 3.2.3. Modelli di risposta alle recensioni

La soluzione di Review Management del Fornitore include una funzionalità di "modelli di risposta alle recensioni", chiamati anche "template di risposta".

Nel rispondere a una recensione, gli utenti potranno utilizzare modelli precompilati che potranno modificare liberamente prima di pubblicare la risposta. Tali modelli potranno essere configurati dal Cliente oppure presi da un elenco di modelli proposti direttamente dal Fornitore.

### 3.3. Review booster

#### 3.3.1. Invio di inviti a lasciare recensioni per SMS

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente una soluzione di invito a lasciare recensioni tramite SMS inviati dall'interfaccia del Fornitore. A oggi, la soluzione di Review Booster permette di inviare SMS per invitare a lasciare recensioni su Google My Business. L'uso della soluzione di Review Booster si limita di default all'invio di 150 SMS al mese per attività.

Le piattaforme dei Partner possono cambiare la propria politica di pubblicazione delle recensioni in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi rispondere a un obbligo di risultato in merito alle recensioni lasciate sulle schede di Google My Business.

#### 3.3.2. Raccolta di recensioni tramite codice QR

Il Fornitore si impegna a fornire al Cliente uno strumento che lo invogli a lasciare una recensione tramite codice QR.

Il codice QR sarà disponibile in formato PDF o in forma di adesivo direttamente presso il punto vendita.

Nell'ambito di questo servizio, gli adesivi QR code saranno consegnati agli indirizzi definiti contrattualmente, in accordo con il cliente.

Gli indirizzi di destinazione devono essere comunicati in anticipo dal cliente; solo una consegna per punto vendita sarà effettuata dal fornitore.

Ogni punto vendita avrà un codice QR che reindirizzerà alla scheda del punto vendita.

### 3.4. Localizzatore di negozi

#### 3.4.1. Installazione e uso

Il Fornitore si impegna ad accompagnare il Cliente per tutta la durata del contratto. Un Customer Success Manager, impiegato dal Fornitore, sarà responsabile dell'implementazione operativa della soluzione e sarà il principale punto di contatto del Cliente per tutta la durata del Contratto.

Il servizio può essere suddiviso in due fasi distinte: onboarding e uso continuo della soluzione durante il periodo del contratto.

Onboarding (1° trimestre):

- Definizione del design e del contenuto dello Store Locator e delle pagine dello stabilimento
- Sviluppo e integrazione dello Store Locator
- Realizzazione operativa del servizio e diffusione dei dati trasmessi dal cliente e relativi a ogni stabilimento
- Formazione degli utenti a livello locale (vedi dettagli all'articolo 4.1)

Uso della soluzione:

Aggiornamento automatico delle informazioni nel database degli stabilimenti sullo Store Locator

#### 3.4.2. Diffusione delle informazioni del cliente

Nel caso in cui il Cliente trasmetta i suoi Dati tramite un file Excel conforme agli standard definiti dal Fornitore, quest'ultimo si impegna a diffondere queste informazioni sullo Store Locator entro 10 giorni lavorativi.

Il Cliente rimane responsabile delle informazioni pubblicate sullo Store Locator durante il servizio fornito dal Fornitore. In caso di risoluzione del contratto, il Fornitore si impegna a non pubblicare ulteriori informazioni.

Il Fornitore si impegna a diffondere i dati trasmessi dal Cliente sullo Store Locator, in particolare:

- Nome dell'azienda
- Indirizzo (numero civico, codice postale, città, paese)
- Categorie (tipo di attività)
- Numero di telefono
- Orari di apertura
- Fotografie del punto vendita o dei servizi e prodotti disponibili
- Descrizione dell'azienda
- Elenco dei servizi o prodotti disponibili
- Dati dei campi personalizzati

#### 3.4.3. Campi personalizzati e accesso all'interfaccia

Il Cliente disporrà di uno o più accessi alla piattaforma Partoo che gli permetteranno di modificare direttamente le informazioni dei punti vendita e soprattutto i "Campi personalizzati".

I "campi personalizzati" sono definiti come campi di dati che possono essere configurati su richiesta del Cliente e che saranno aggiunti alle informazioni standard nel database del Fornitore (es. indirizzi, orari di apertura, fotografie, ecc.).

Attraverso la sua soluzione Store Locator, il Fornitore mette quindi a disposizione del Cliente un'interfaccia che comprende due tipi di Dati:

- Dati standard: orari, numeri di telefono, fotografie, ecc.
- Campi personalizzati: dati specifici, legati all'attività e alle esigenze del Cliente.

Il Cliente può anche decidere di proteggere certi campi in modo che certi tipi di utenti non possano modificarli. I campi personalizzati sono accessibili tramite API utilizzando la documentazione disponibile online.

#### 3.4.4. Connessione al repository interno del cliente

La soluzione Store Locator proposta dal Fornitore offre al Cliente la possibilità di aggiornare i suoi Dati locali stabilendo accessi ai gestori degli stabilimenti della sua rete: accesso centrale o locale all'interfaccia. Tuttavia, il Cliente può preferire gli aggiornamenti automatici collegando il suo Repository interno al database di Partoo tramite FTP o API. Il Fornitore non può essere ritenuto responsabile della qualità e della completezza dei Dati di questo Repository interno che deve includere

almeno i Dati necessari per la distribuzione sullo Store Locator, come definito durante la fase di onboarding. Se questo metodo di aggiornamento è preferito, si possono considerare due modalità operative come menzionato in 3.1.6.

### 3.5. Messages

#### 3.5.1. Recupero dei messaggi dei clienti dal nostro partner Google business Messages

Partoo si impegna a fornire al Cliente una soluzione di monitoraggio e centralizzazione dei messaggi locali relativi alla sua attività lasciati dagli utenti Internet su Google business Messages, in modo che il Cliente possa rispondere più facilmente.

Se il Fornitore sottoscrive nuove partnership durante il periodo contrattuale, queste saranno automaticamente integrate nella soluzione messa a disposizione del Cliente, senza costi aggiuntivi, a condizione che questa partnership sia negoziata sulla base di un pacchetto gratuito.

Le piattaforme partner possono cambiare la loro politica di fornitura di messaggi in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi impegnarsi in un obbligo di risultato per quanto riguarda il recupero dei messaggi. Tuttavia, il Provider si impegna a fare i suoi migliori sforzi per centralizzare tutti i messaggi sull'interfaccia Partoo in tempo reale.

#### 3.5.2. Contenuto del prodotto

- Il prodotto di monitoraggio dei messaggi permette al cliente di centralizzare i messaggi aziendali di Google sulla piattaforma Partoo, compresi i messaggi con fotografie/immagini.
- Il cliente può rispondere direttamente in pochi clic ai messaggi ricevuti dalla piattaforma Partoo.
- Per facilitare l'elaborazione dei messaggi, il cliente ha accesso a una casella dei messaggi non letti, alle notifiche e a un chiaro stato dei messaggi.

## 4. SERVIZI CORRELATI

### 4.1. Formazione e supporto

Il Fornitore offrirà il suo supporto nella formazione dei team del Cliente attraverso documenti proposti in diversi formati (video, white paper, articoli, FAQ...) e un webinar destinato agli utenti della piattaforma di Partoo. Il Fornitore potrà inoltre partecipare, su richiesta e una volta all'anno, all'animazione di un convegno o di un laboratorio insieme ai membri della rete del Cliente (in Francia metropolitana).

Nel caso in cui le spese di trasferta siano superiori a 150 € IVA esclusa, tali spese saranno a carico del Cliente.

Qualora il Cliente desideri l'intervento di un Customer Success Manager per sessioni formative aggiuntive, stabiliremo un'offerta commerciale in linea con le sue esigenze.

## 5. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

### 5.1. GDPR: applicazione alle soluzioni del Fornitore

Il Fornitore conferma di agire nel pieno rispetto del GDPR europeo (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).

A tal titolo, il Fornitore raccoglie tre principali tipologie di Dati, le cui modalità di stoccaggio e di trattamento sono conformi al Regolamento in vigore:

- I Dati pubblici, messi a disposizione sulle piattaforme dei Partner (indirizzi delle sedi del Cliente, orari, recensioni degli utenti di Internet...)
- I Dati completamente anonimi di Google My Business (numero di clic su una scheda, numero di chiamate, numero di richieste di itinerario verso il punto vendita)
- Le e-mail e i numeri di telefono degli utenti (dipendenti del Cliente) utilizzati per accedere all'interfaccia

Gli utenti delle soluzioni del Fornitore potranno, in qualsiasi momento e in modo semplice, eliminare i propri Dati inoltrandone la richiesta a un utente dotato dei diritti di Admin sull'account interessato (se non ne dispongono in prima persona), oppure scrivendo una e-mail all'indirizzo support@partoo.fr.

Ciascuna delle parti resta responsabile delle procedure, dichiarazioni e richieste di autorizzazione previste dalle leggi e dai regolamenti in vigore in materia di trattamenti effettuati nell'ambito dell'utilizzo delle soluzioni, in particolare quelli previsti dal Regolamento Generale europeo sulla Protezione dei Dati personali 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, e dalla legge francese sull'informatica, i file e le libertà del 6 gennaio 1978 modificata.

### 5.2. Impegni di performance e disponibilità del Fornitore

Il Fornitore si impegna a mantenere il livello di performance seguente:

- Interfaccia/API: 99% di disponibilità dell'interfaccia e delle soluzioni durante l'anno. Al di sotto di questo tasso di disponibilità, al Fornitore potrà essere attribuita una penale corrispondente al numero di giorni di indisponibilità proporzionale alla durata del Contratto.
- Supporto Clienti: il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente un supporto online (chat) dall'interfaccia, con una disponibilità annuale del 99%. Il personale addetto al Customer Care del Fornitore sarà presente online dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi francesi) dalle 10 alle 18 (CET). In caso di indisponibilità dei team, la richiesta verrà registrata e l'utente sarà ricontattato successivamente. L'utente riceverà una risposta entro un termine massimo di 3 giorni lavorativi.

### 5.3. Responsabilità del Fornitore

In base alle condizioni previste nel Contratto il Fornitore è responsabile, per i danni di qualsiasi natura causati da lui o dal suo personale al Cliente, ai suoi dipendenti e alle sue attrezzature. Ad eccezione dei danni derivanti da frode del Fornitore, la responsabilità

contrattuale di quest'ultimo sarà limitata a una (1) volta l'importo fatturato dal Fornitore a titolo del Contratto per gli ultimi 12 mesi di servizio intrapresi.

## 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

### 6.1. Autorizzazione amministrativa

Il Cliente si impegna a rispettare, nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, le norme legali, regolamentari ed etiche che possono disciplinare l'esercizio della sua professione.

### 6.2. Fornitura di dati

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del Fornitore gli elementi e i Dati richiesti e/o necessari nel formato file Excel e nel rispetto degli standard definiti e descritti dal Fornitore. Inoltre è possibile modificare tali Dati attraverso l'interfaccia del Fornitore oppure attraverso un apposito protocollo di scambio dati. Il Cliente riceverà tutte le indicazioni necessarie per completare correttamente il file e rispettare determinati standard indispensabili per il buon svolgimento del lavoro del Fornitore.

Il Cliente si impegna ad aggiornare i suoi Dati affinché corrispondano alla realtà effettiva delle attività della sua rete. Il Cliente si impegna a trasmettere al Fornitore le eventuali informazioni complementari di cui potrebbe avere bisogno per adempiere agli obblighi previsti dall'articolo 3 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

### 6.3. Legittimità dei Dati

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del Fornitore esclusivamente contenuti leciti, esenti da qualsiasi violazione dell'ordine pubblico, del buon costume o dei diritti di terzi.

## 7. PREZZO

### 7.1. Determinazione del Prezzo

Alla data di stipula del Contratto, il prezzo corrisponde all'importo indicato nel preventivo trasmesso al Cliente e sottoscritto da quest'ultimo. Ogni sconto è valido solo per la durata dell'impegno del preventivo.

### 7.2. Adeguamento del Prezzo

Il Prezzo indicato nel preventivo è annuale. Al momento del rinnovo dell'impegno contrattuale (annuale o pluriennale), il Prezzo Annuale, fissato nell'articolo 7.1, può essere rivisto al rialzo. Questa rivalutazione è allora stabilita secondo la seguente formula  $P = P_o + (P_o \times 3x (S - S_o) / S_o)$ .

P = prezzo rivisto prima delle tasse

P<sub>o</sub> = prezzo al lordo delle imposte in vigore prima della rivalutazione

S = valore dell'indice SYNTEC di novembre n-1, essendo l'anno n considerato come l'anno corrente alla data della revisione.

Quindi = valore dell'indice SYNTEC per novembre n-2.

Questa rivalutazione è limitata ad un aumento del 3%. In caso di modifica del presente contratto con l'aggiunta di una soluzione sottoscritta, l'aumento può superare il

3%. Se questo indice viene rimosso per qualsiasi motivo, sarà automaticamente sostituito da un indice sostitutivo vicino e relativo all'attività di Partoo. Se la durata del Contratto è pluriennale, il prezzo non subirà nessun aumento.

### 7.3. Evoluzione del Prezzo relativa all'evoluzione del parco di attività locali del Cliente

Fermo restando che per "parco" si intendono tutte le attività locali del Cliente interessate dal Contratto, le modalità di evoluzione del Prezzo sono le seguenti:

- Una crescita del parco inferiore al 5% durante il periodo contrattuale non comporterà costi aggiuntivi per il Cliente durante l'anno di servizio corrente. La crescita del parco sarà tuttavia considerata al momento della fatturazione relativa al periodo annuale successivo, fermo restando che la variazione di prezzo verrà quindi calcolata come il prodotto del numero di punti vendita aggiuntivi e del prezzo indicato nel Contratto.
- Una crescita del parco uguale o superiore al 5% durante il periodo contrattuale comporterà la creazione di un nuovo Contratto di durata annuale o pluriennale per le attività aggiuntive, la cui data di scadenza non potrà essere anteriore alla data di scadenza del Contratto principale. L'importo del Contratto integrativo verrà quindi calcolato come il prodotto tra (1) il numero di strutture aggiunte al parco iniziale, (2) il Prezzo annuale per attività definito dal Contratto principale e (3) il numero di anni di impegno.
- Il Prezzo per anno/attività, definito nel Contratto principale, è garantito anche per l'aggiunta di attività aggiuntive durante il periodo contrattuale, a condizione che tali attività rispettino le stesse modalità di gestione delle attività iniziali (interlocutori, modalità di aggiornamento ecc.).
- Una decrescita del parco nel corso del periodo contrattuale non comporterà una riduzione del valore del Contratto prima della sua scadenza.

### 7.4. Modalità di pagamento

Il Cliente dovrà versare al Fornitore il pagamento del prezzo annuale secondo le condizioni indicate nel preventivo specificato nella griglia nel contratto.

## 8. REFERENZE

Il Fornitore è autorizzato a citare la sua collaborazione con il Cliente su qualsiasi supporto di comunicazione, durante eventuali interviste e nell'elenco delle sue referenze commerciali.

## 9. SOSPENSIONE DEGLI OBBLIGHI

In caso di eventi di forza maggiore, gli obblighi delle parti saranno sospesi. Costituisce caso di forza maggiore, per espresso accordo e a titolo esemplificativo e residuale, la perturbazione della rete di telecomunicazioni nonché ogni indisponibilità imputabile a cause esterne al Fornitore o al di fuori del suo controllo. Se il caso di forza maggiore persiste oltre un termine di sessanta (60) giorni, il

Contratto potrà essere risolto di pieno diritto da ciascuna delle parti.

I titoli hanno un valore puramente convenzionale. In caso di contraddizione tra il titolo e il corpo di un articolo, resta inteso che prevale il corpo dell'articolo.

#### **10. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DI UNA DELLE PARTI AI SUOI OBBLIGHI**

In caso di inadempimento di una delle parti agli obblighi dedotti nel contratto, quest'ultimo potrà essere risolto su iniziativa della sola parte non inadempiente. La risoluzione potrà essere fatta valere dopo 30 giorni decorsi dall'invio di una formale diffida ad adempiere l'obbligazione rimasta, in tutto o in parte, ineseguita.

La diffida dovrà essere notificata tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

È fatto salvo il diritto del Fornitore di risolvere il Contratto in caso di violazione da parte del cliente dell'articolo 7.3.

In questo caso il Fornitore informerà il Cliente tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

#### **11. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO CON TACITO RINNOVO**

Un contratto con rinnovo tacito può essere rescisso su iniziativa di una delle parti tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo contrattuale in corso o del suo rinnovo.

#### **12. RISERVATEZZA**

Ciascuna delle parti si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni riguardanti l'altra parte alle quali potrebbe avere accesso nell'ambito del Contratto, indipendentemente dalla modalità di comunicazione di tali informazioni. Ciascuna parte si impegna in particolare a rispettare il carattere riservato dei metodi, delle procedure e delle competenze dell'altra parte di cui potrebbe venire a conoscenza nell'ambito dell'esecuzione delle presenti condizioni generali di vendita.

Qualsiasi informazione commerciale, finanziaria o tecnica che non è di dominio pubblico è considerata riservata.

La parte che rilascia le informazioni riservate è considerata l'unica titolare di tutti i diritti su tali informazioni. Le parti si impegnano a utilizzare le informazioni, i Dati e i documenti qui richiamati solo per adempiere ai rispettivi impegni ai sensi del Contratto o su valida richiesta delle autorità competenti.

In caso di violazione di tale obbligo da una delle parti, l'altra parte potrà recedere dal Contratto alle condizioni definite all'articolo 10 del presente documento. Inoltre, dato il carattere privato delle informazioni e dei Dati che possono essere trasmessi nell'ambito dell'esecuzione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, le parti si impegnano a garantire che tali informazioni vengano comunicate nel pieno rispetto di quanto disposto dalla legge francese del 6 gennaio 1978 modificata, nota come legge "Informatica e libertà", e più in generale dalla normativa vigente.

#### **13. TITOLI**

#### **14. FORO COMPETENTE**

Le parti intendono attribuire competenza esclusiva al Tribunale del Commercio di Parigi per eventuali controversie relative alla validità, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del Contratto.