

PARTOO SAS - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Partoo.co è un sito Internet di proprietà e gestito da Partoo SAS, società di diritto francese con capitale di 27.107,00 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 su internet. 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 e (3) raccogliere più recensioni positive tramite l'invio di SMS per ottenere più clienti finali. A questo proposito, le presenti Condizioni Generali di Vendita regolano le relazioni tra la società Partoo, denominata "il Fornitore" e i suoi utenti, che hanno sottoscritto i servizi proposti dal Fornitore (eccetto i clienti "grandi imprese" che hanno stipulato un contratto distinto col Fornitore) denominati individualmente "il Cliente".

Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di Vendita:

Lo scopo delle CGV è di descrivere l'utilizzo dei Prodotti e dei Dati nell'ambito del rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente.

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

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

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 ai punti vendita dei suoi clienti, affinché le aziende le integrino nella propria piattaforma (sito web, applicazione mobile, GPS). Può trattarsi anche di aziende che beneficiano di soluzioni che facilitano l'aggiornamento dei contenuti, consentendo 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 pubblicate sui punti vendita locali.
- 1.2. Dati:** insieme delle informazioni sul Cliente raccolte, inserite e trasmesse dal Cliente al Fornitore.

2. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali di Vendita hanno per obiettivo di definire le condizioni alle quali il Fornitore si impegna (i) a trasmettere le informazioni e i Dati comunicati dal Cliente ai siti Partner; (ii) a mettere a disposizione del Cliente una soluzione per la gestione delle recensioni; (iii) a mettere a disposizione del cliente una soluzione di accompagnamento nella raccolta delle recensioni. Le presenti Condizioni Generali di Vendita (CGV) precisano inoltre i diritti e gli obblighi delle parti a tale riguardo.

Partoo può adattare o modificare le presenti CGV in qualsiasi momento a sua esclusiva discrezione. Le CGV applicabili ad ogni Cliente sono quelle in vigore alla data di iscrizione o all'ultima data di rinnovo dell'iscrizione a partire dal momento in cui avvenga un primo rinnovo.

3. SOLUZIONI

Il Fornitore si impegna ad accompagnare il Cliente per tutta la durata della sua iscrizione ai Servizi del Fornitore, alle condizioni sottoscritte:

- Una sessione di *onboarding* sarà programmata col fine di formare il Cliente all'utilizzo delle soluzioni proposte dal Fornitore.
- Un supporto clienti è messo a disposizione del Cliente, accessibile online dall'interfaccia dell'applicazione del Fornitore, per email o per telefono alle coordinate indicate nell'email di riepilogo dell'iscrizione.

3.1. Presence

3.1.1. Trasmissione delle informazioni del Cliente ai Partner

Il Fornitore si impegna a trasmettere i Dati del suo Cliente ai suoi Partner.

Il database del Fornitore che include Dati pubblici destinati agli 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 forfait di pubblicazione gratuito.

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 dei Dati del Cliente sulla piattaforma 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 rimane responsabile delle informazioni e dei Dati pubblicati sulle schede pubbliche dei Partner prima, durante e dopo il servizio erogato dal Fornitore. Inoltre, mantiene la possibilità di modificare tali informazioni con mezzi propri seguendo le indicazioni dei Partner. In caso di risoluzione dell'iscrizione ai servizi del Fornitore, il Fornitore si impegna a interrompere la diffusione di nuove informazioni riguardanti il Cliente e a non danneggiare né modificare i Dati già trasmessi ai Partner prima della data di recessione dal contratto.

Dati di diffusione:

Il Fornitore si impegna a fare tutto il possibile affinché i Partner pubblichino il massimo dei Dati trasmessi dal Cliente, in particolare:

- Nome dell'azienda
- Indirizzo (numero della via, codice postale, città, Paese)
- Categorie (settore di attività)
- Numero di telefono
- Url del sito web
- Orari
- Orari straordinari
- Fotografie dell'azienda
- Descrizione dell'azienda o del punto vendita

3.1.2. Google Post

Un Google Post è un inserto temporaneo che può essere pubblicato su una scheda Google Business Profile e che permette alle attività commerciali locali di promuovere le loro novità (promozioni, eventi...). Se il cliente ha meno di 10 punti vendita, gli sarà possibile gestire l'insieme dei Google Post direttamente sull'interfaccia Partoo; saranno automaticamente sincronizzati sulle sue schede Google Business Profile.

3.2. Review management

3.2.1. Recupero 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 che centralizza le recensioni relative ai suoi punti vendita, pubblicate dagli utenti su un sito Partner, affinché il Cliente possa rispondervi più facilmente. Ad oggi, i siti Partner del Fornitore per la soluzione *Review Management* sono Google Business Profile e Facebook.

Se il Fornitore avvia una collaborazione con dei nuovi Partner durante il periodo contrattuale, essi saranno automaticamente inseriti nella soluzione messa a disposizione del Cliente, senza costi aggiuntivi, a condizione che tale collaborazione sia negoziata sulla base di un forfait 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 al recupero delle recensioni locali.

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 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 recuperarle sui siti Partner almeno ogni 24 ore. Le piattaforme 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 tuttavia a fare del suo meglio per centralizzare tutte le recensioni sull'interfaccia di Partoo il più frequentemente possibile.

3.2.3. Modelli di risposta alle recensioni

La soluzione del Fornitore *Review Management* include una funzionalità di "Modelli di risposta alle recensioni", chiamati anche "Template di risposta". Nel rispondere a una recensione, gli utenti avranno la possibilità di 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 SMS di invito a lasciare recensioni

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente una soluzione di invito a lasciare recensioni tramite SMS inviati dall'interfaccia del Fornitore. Ad oggi, la soluzione *Review Booster* permette di inviare SMS per invitare a lasciare recensioni su Google Business Profile. L'uso della soluzione *Review Booster* si limita di default all'invio di 200 SMS al mese per punto vendita..

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 Business Profile.

3.4 Messages

3.4.1 Gestione dei messaggi istantanei inviati dagli utenti da Google Business Messages e da Facebook Messenger

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente una soluzione per la gestione dei messaggi

Google Business Messages e Facebook Messenger inviati al Cliente dagli utenti di internet.

Le piattaforme Partner (Google e Facebook) possono cambiare la propria politica di messa a disposizione dei messaggi in qualsiasi momento e liberamente. Il Fornitore non può quindi rispondere a un obbligo di risultato in merito ai messaggi inviati da Google Business Messages e da Facebook Messenger.

4. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

4.1. 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 Business Profile (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

Qualsiasi utente delle soluzioni del Fornitore potrà, in qualsiasi momento e in modo semplice, eliminare i propri Dati inviando una richiesta all'utente dotato dei diritti di amministrazione dell'account, se non è lui/lei stesso/a amministratore/trice, 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 (UE) Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, e dalla legge francese sull'informatica, *Informatique et Libertés* del 6 gennaio 1978 modificata, relativa all'informatica, ai file e alle libertà.

4.2. Limitazione di responsabilità

Fatte salve le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita e in particolare del presente articolo 4.2, il Fornitore sarà responsabile, alle condizioni del diritto comune, dei danni di qualsiasi natura causati da lui stesso o dal suo personale al Cliente, al suo personale e al suo materiale. In deroga a quanto sopra, si conviene espressamente che:

- Salvo in caso di dolo del Fornitore, la responsabilità contrattuale del Fornitore sarà limitata a una mezza volta (0,5) l'importo fatturato dal Fornitore al Cliente interessato nel corso dei 12 mesi precedenti la data del fatto generatore

dell'azione di responsabilità. Il Fornitore riconosce la validità di tale limite di responsabilità e non si permette di rimetterlo in causa. Tale stipulazione è una condizione essenziale e determinante dell'impegno del Fornitore, senza il quale il Fornitore non avrebbe proposto i suoi servizi al Cliente.

- Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile, in qualunque modo, dei danni indiretti che hanno origine nelle, o che sono la conseguenza delle prestazioni del Fornitore.
- In nessun caso la responsabilità può essere ricercata nel Fornitore quando il danno subito dal Cliente è risultato dell'errore, della negligenza o dell'omissione del Cliente o di una Terza Parte sulla quale il Fornitore non ha alcun potere di controllo né di supervisione.
- Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile degli errori commessi dal Cliente in caso di uso dei Servizi del Fornitore non conforme alle istruzioni del Fornitore.
- Il Fornitore è responsabile solo delle mansioni poste espressamente a suo carico dalle presenti Condizioni Generali di Vendita. Il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile in particolare del contenuto dei Dati e/o delle informazioni fornitegli dal Cliente, dall'impiego di tali Dati e/o informazioni né dell'utilizzo fatto dal Cliente o da un Terzo dei risultati delle prestazioni fornite dal Fornitore.
- Spetta al Cliente presentare la prova dell'inadempimento del Fornitore e della non conformità delle prestazioni fornite rispetto alle specifiche descritte nelle presenti Condizioni.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1. Autorizzazione amministrativa

Il Cliente si impegna a rispettare le norme legali, regolamentari e deontologiche che possono disciplinare l'esercizio della sua professione e/o che si applicano all'utilizzo dei servizi proposti dal Fornitore.

5.2. Conferimento dei Dati

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del Fornitore gli elementi e i Dati descritti all'articolo 3.1.1 attraverso la piattaforma del Fornitore.

Il Cliente si impegna a fare del suo meglio per aiutare il Fornitore, in caso quest'ultimo abbia bisogno di informazioni complementari per adempiere agli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali di Vendita.

5.3. Legittimità dei Dati

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

6. COSTI E CONDIZIONI TARIFFARIE

6.1. Costo d'iscrizione

Il costo dei servizi del Fornitore è dettagliato nella fattura indirizzata dal Fornitore al Cliente. Il pagamento di detta fattura significa l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Tutte le tariffe menzionate sono fissate al netto delle imposte, salvo menzione contraria. Le imposte e le tasse sono a carico del Cliente e applicate conformemente alla legislazione in vigore alla data della fatturazione.

6.2. Modifica del Costo d'iscrizione

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare il costo dei servizi in qualsiasi momento. Qualsiasi modifica del costo dei servizi verrà comunicata al Cliente e sarà applicabile dal successivo ciclo di fatturazione, salvo risoluzione del contratto da parte del Cliente conformemente ai termini delle presenti CGV.

6.3. Durata dell'iscrizione

Salvo accordo contrario scritto tra il Fornitore e il Cliente, l'iscrizione ai servizi del Fornitore presuppone un impegno di un (1) anno (il Periodo iniziale di Iscrizione). Al termine del Periodo iniziale di Iscrizione, l'iscrizione del Cliente è automaticamente rinnovabile per tacito rinnovo per periodi successivi di un (1) anno, salvo risoluzione del contratto conformemente ai termini dell'articolo 10 delle presenti CGV.

6.4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

A scelta del Cliente, il pagamento dell'iscrizione annuale sarà effettuato in una volta o per quote mensili.

Salvo menzione contraria sulle fatture indirizzate al Cliente:

- Le fatture sono pagabili dal Cliente a partire dal giorno della loro ricezione, per carta di credito o per addebito diretto.
- Un ritardo di più di quindici giorni nel pagamento condurrà a un'applicazione cumulativa, a pieno titolo e senza preavviso formale (i) di un'indennità forfettaria di quaranta (40) euro, e (ii) di interessi di mora calcolati sulla base di tre volte il tasso dell'interesse legale in vigore.

Inoltre, il mancato pagamento comporterà a pieno titolo la sospensione dell'iscrizione del Cliente presso il Fornitore.

7. 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.

8. SOSPENSIONE DEGLI OBBLIGHI

In caso di eventi di forza maggiore, gli obblighi delle parti saranno sospesi. Costituiscono caso di forza maggiore, per espresso accordo, 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.

9. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DI UNA DELLE PARTI AI SUOI OBBLIGHI

In caso di inadempimento di una delle parti agli obblighi nel quadro delle presenti Condizioni Generali di Vendita, l'iscrizione potrà essere annullata a discrezione della parte lesa. E' espressamente inteso che tale risoluzione potrà essere fatta valere a pieno titolo un (1) mese dopo l'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.

10. RISOLUZIONE

Qualsiasi abbonamento a una soluzione Partoo è oggetto di tacito rinnovo alla data di anniversario dell'abbonamento. Il contratto può essere risolto se la disdetta di una delle parti è inviata all'altra mediante lettera raccomandata con avviso di ritorno o mediante email all'indirizzo resiliation@partoo.fr almeno quindici (15) giorni prima della scadenza del periodo contrattuale in corso.

11. RISERVATEZZA

Ciascuna delle parti si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni riguardanti l'altra parte alle quali potrebbe avere accesso nell'ambito dell'accordo firmato, 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 come riservata per definizione. Viene precisato a tutti gli effetti che i Dati comunicati dal Cliente al Fornitore in vista della diffusione sui siti Partner non sono considerati come informazioni confidenziali.

La parte che divulga le informazioni riservate è considerata l'unica titolare di tutti i diritti su tali informazioni confidenziali. Le parti si impegnano a utilizzare le informazioni, i Dati e i documenti menzionati nelle presenti CGV solo per adempiere ai rispettivi impegni ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita 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 e tali Dati vengano comunicati nel pieno rispetto di quanto disposto dalla legge francese del 6 gennaio 1978 modificata, nota

come legge *Informatique et Libertés*, e più in generale dalla normativa vigente.

12. TITOLI

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.

13. FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge francese.

Le parti intendono attribuire competenza esclusiva al Tribunale di Commercio di Parigi per eventuali controversie relative all'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione delle presenti Condizioni Generali di Vendita e più in generale per qualsiasi controversia relativa alla relazione tra il Fornitore e il Cliente legata all'iscrizione del Cliente ai servizi proposti dal Fornitore.