

## PARTOO SAS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Partoo.co est un site Internet détenu et exploité par Partoo SAS, société au capital de 27 107 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 Internet. 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 la société Partoo, nommée « Le Fournisseur » et l'ensemble de ses utilisateurs ayant souscrit aux services proposés par le Fournisseur (hors clients « grands comptes » ayant conclu un contrat séparé avec le Fournisseur), nommés individuellement « Le Client ».

### 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.

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.

### 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur s'engage (i) à transmettre les informations et Données transmises par le Client auprès des sites Partenaires (ii) à mettre à disposition du Client une solution de monitoring des avis et/(iii) 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 à sa seule discrétion. Les CGV applicables à chaque Client sont celles en vigueur à la date de souscription ou à la dernière date de renouvellement de la souscription à partir du moment où un premier renouvellement a eu lieu.

### 3. SOLUTIONS

Le Fournisseur s'engage à accompagner le Client durant toute la durée de sa souscription aux services du Fournisseur, dans les conditions décrites ci-dessous :

- Une séance d'*onboarding* sera programmée afin de former le Client à l'usage des solutions proposées par le Fournisseur.
- Un support client est mis à disposition du Client, accessible en ligne depuis l'interface de l'application du Fournisseur, par mail ou téléphone aux coordonnées indiquées dans l'email récapitulatif de souscription.

#### 3.1. Presence

- 3.1.1. Diffusion des informations du Client auprès des Partenaires

Le Fournisseur s'engage à transmettre les Données de son Client auprès de ses Partenaires.

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 Données 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 et Données 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 de sa souscription aux services du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à ne plus diffuser de nouvelles informations concernant le Client et à ne pas dégrader / modifier les Données qui auront été diffusées auprès des Partenaires avant la date de résiliation de la souscription du Client.

#### Données diffusables :

Le Fournisseur s'engage à faire 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
- Photographies de l'entreprise
- Descriptif de l'entreprise ou du point de vente

#### 3.1.2. 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.

#### 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 du Client)
- 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. 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.

#### 3.2.3. 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.

### 3.4. Messages

#### 3.4.1. Gestion des messages instantanés envoyés par les internautes depuis Google Business Message et Facebook Messenger

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de gestion des messages Google Business Message et Facebook Messenger adressés au Client par les internautes.

Les plateformes Partenaires (Google et Facebook) peuvent changer de politique de mise à disposition des messages à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux messages envoyés depuis Google 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](mailto: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. Limitation de responsabilité**

Sous réserves des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente et en particulier de cet Article 4.2, 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.

Par exception à ce qui précède, il est expressément convenu que :

- Sauf en cas de dol du Fournisseur, la responsabilité contractuelle du Fournisseur sera limitée à une demie (0,5) fois le montant facturé par le Fournisseur au Client concerné au cours des 12 derniers mois précédant la date du fait générateur de l'action en responsabilité. Le Client reconnaît la validité de ce plafond de responsabilité et s'interdit de le remettre en cause. Cette stipulation est une condition essentielle et déterminante de l'engagement du Fournisseur, sans lequel le Fournisseur n'aurait pas proposé ses services au Client.
- Le Fournisseur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable, de quelque manière que cela soit, des dommages indirects trouvant leur origine ou étant la conséquence des prestations du Fournisseur.
- En aucun cas la responsabilité du Fournisseur ne saurait être recherchée lorsque le préjudice subi par le Client résulte de la faute, négligence ou de l'omission du Client ou d'un tiers sur lequel le Fournisseur n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.
- Le Fournisseur ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'erreurs commises par le Client lors de l'utilisation des services du Fournisseur ou de toute utilisation des services du Fournisseur non conforme aux instructions du Fournisseur.
- Le Fournisseur n'est responsable que des tâches expressément mises à sa charge dans les présentes Conditions Générales de Vente. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit, notamment, du contenu des Données et/ou informations qui sont remises par le Client, de l'affectation de ces Données et/ou informations ni de l'utilisation faite par le Client ou un tiers des résultats des prestations fournies par le Fournisseur.
- Il appartient au Client d'apporter la preuve des défaillances du Fournisseur et de la non-conformité des prestations fournies par rapport aux spécifications décrites aux présentes.

#### **5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

##### **5.1. Autorisation administrative**

Le Client s'engage à respecter les règles légales, réglementaires et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession et/ou s'appliquant à l'utilisation des services proposés par le Fournisseur.

##### **5.2. Fourniture des Données**

Le Client s'engage à mettre à disposition du Fournisseur les éléments et Données décrites à l'Article 3.1.1 via l'interface du Fournisseur.

Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'aider le Fournisseur si celui-ci a besoin d'informations

complémentaires pour remplir ses obligations au titre 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.

## 6. PRIX ET CONDITIONS TARIFAIRES

### 6.1. Prix de la souscription

Les prix des services du Fournisseur sont détaillés dans la facture adressée par le Fournisseur au Client. Le règlement de ladite facture vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Tous les prix mentionnés sont établis hors taxes sauf mention contraire. Les impôts et taxes sont à la charge du Client et appliquées conformément à la législation en vigueur à la date de facturation.

### 6.2. Modification du prix de la souscription

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier le prix de ses services à tout moment. Toute modification du prix des services sera notifiée au Client et deviendra applicable dès le prochain cycle de facturation sauf résiliation par le Client de sa souscription conformément aux termes des présentes.

### 6.3. Durée de la souscription

Sauf accord contraire écrit entre le Fournisseur et le Client, toute souscription aux services du Fournisseur est faite avec un engagement d'un (1) an (la « Période Initiale de Souscription »). A l'issue de la Période Initiale de Souscription, la souscription du Client est automatiquement renouvelable par reconduction tacite pour des périodes successives d'un (1) an sauf résiliation conformément aux termes de l'Article 10 des présentes.

### 6.4. Conditions de paiement

Au choix du Client le règlement de la souscription annuelle est effectué en une fois ou par échéances mensuelles.

Sauf mention contraire sur les factures adressées au Client :

- Les factures sont payables par le Client comptant le jour de leur réception, par carte bancaire ou par prélèvement bancaire.
- Tout retard de paiement de plus de quinze (15) jours donnera lieu à l'application cumulative, de plein droit et sans mise en demeure préalable (i) d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, et (ii) d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

En outre, le défaut de paiement entrainera de plein droit la suspension de la souscription du Client par le Fournisseur.

## 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, constituent un cas de force majeure, les perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères au Fournisseur ou hors de son contrôle. Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de soixante (60) jours, la souscription pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties.

## 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 dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, la souscription pourra être résiliée 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

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 ou par courrier électronique à l'adresse [resiliation@partoo.fr](mailto:resiliation@partoo.fr) au moins quinze (15) jours avant l'échéance de la souscription en cours.

## 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. Il est précisé, à toutes fins utiles, que les Données communiquées par le Client au Fournisseur en vue d'une diffusion sur les sites des Partenaires ne sont pas considérées comme des informations confidentielles.

La partie divulgatrice 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 des présentes Conditions Générales de Vente 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 présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

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 résiliation des présentes Conditions Générales de Vente et plus largement de tout différend relatif à la relation entre la Fournisseur et le Client en lien avec la souscription par le Client aux services proposés par le Fournisseur.