



ANEXO A

Descripción de los Servicios

Partoo se compromete a proporcionar al cliente los servicios individualizados en Formulario de Pedido y/o Propuesta Comercial, debidamente ejecutados por ambas Partes y sujetos a las disposiciones de este Anexo.

1. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas utilizados en el Contrato son definidos a continuación, teniendo las palabras definidas en singular el mismo significado cuando se utilicen en plural.

“**Campos Personalizados**” significa los campos de información que el Soporte al Cliente puede configurar bajo petición del Cliente, relacionados con la actividad específica del Cliente y que se añadirán a la base de datos de Partoo aparte del Contenido del Cliente estándar (es decir, direcciones, horarios de apertura, fotografías, etc.)

“**Soporte al Cliente**” se refiere al equipo designado por Partoo para proporcionar al Cliente (y a sus Usuarios, si procede) la asistencia y asesoramiento técnicos según lo establecido en las disposiciones del presente Anexo y del Acuerdo. El Soporte al Cliente realizará sus mejores esfuerzos para guiar al Cliente en el uso de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo y en la identificación y rectificación de problemas.

“**Duplicados**” significa dos fichas de establecimiento diferentes de Google Business Profile referidas al mismo POI.

“**Post de Facebook**” se refiere a las publicaciones en una página de establecimiento de Facebook que permite a las empresas locales compartir noticias, ofertas y eventos directamente en Facebook.

“**Post de Google**” se refiere a las publicaciones temporales en una ficha de Google Business Profile que permite a las empresas locales compartir información nueva, anunciar nuevas ofertas y eventos directamente en Google Search y Google Maps.

“**Repositorio Interno**” se refiere a la base de datos interna del Cliente que contiene toda la información referida a sus POIs.

2. SERVICIOS DE ONBOARDING

Durante las primeras semanas del Período Inicial, Partoo proporcionará al Cliente un proceso de onboarding con el objetivo de familiarizar y preparar al Cliente con el uso apropiado de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo.

El Soporte al Cliente garantizará:

- La gestión técnica y manual de los POIs del Cliente basada en la información recopilada y enviada por el Cliente a Partoo;
- Si corresponde, la recuperación de las fichas de establecimiento y el procesamiento manual de dichas fichas;
- La implementación operativa de las Aplicaciones y Servicios de Partoo; y
- Una sesión de onboarding para guiar al cliente a través de las funcionalidades y características de las Aplicaciones y Servicios de Partoo.

El Soporte al Cliente asistirá al Cliente durante toda la Duración del Contrato. El Soporte al Cliente será el punto de contacto de preferencia del Cliente durante toda la Duración del Contrato y se puede contactar a través de las Aplicaciones de Partoo (chat) o el correo de electrónico asociado a la cuenta del Usuario, de acuerdo con las disposiciones del SLA de Partoo.

2.1.1. Gestión de duplicados en Google Business Profile

Durante los primeros meses de la Duración del Contrato, el Soporte al Cliente trabajará en identificar y procesar los Duplicados. Tras la verificación y confirmación por parte del Cliente, Partoo compartirá con el equipo de soporte del Editor la lista de duplicados que deben ser eliminados o fusionados.

2.1.2. Onboarding del Store Locator

El onboarding del servicio de Store Locator se llevará a cabo teniendo en consideración las siguientes etapas:

- **Definición** del diseño y contenido del Store Locator;
- **Desarrollo** e integración del Store Locator; y
- **Formación de Usuarios** a nivel local (ver detalle en la sección “Servicios Asociados”).

El programa y la fecha de entrega del proyecto del Store Locator se acordarán mutuamente entre las Partes. Este programa deberá ejecutarse dentro de un plazo aproximado de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha efectiva del contrato. Por lo tanto, las Partes



reconocen y aceptan que la entrega completa y oportuna del proyecto depende de los esfuerzos de ambas Partes y, en particular, de la cooperación del Cliente y el cumplimiento de sus obligaciones según los plazos previamente definidos.

El diseño del Store Locator será personalizado para estar en línea con la imagen de marca del Cliente, mientras que la funcionalidad principal permanecerá inalterada. Partoo aceptará hasta tres rondas de feedback y/o revisiones antes de la finalización de la maqueta del Store Locator. Una vez aprobada por el Cliente, la maqueta del Store Locator no podrá ser modificada.

Además, después de la fase de desarrollo, el Cliente tendrá la oportunidad de dar su opinión acerca del entorno de prueba proporcionado por Partoo durante hasta tres iteraciones. No obstante, durante la revisión del entorno de prueba, Partoo no podrá agregar elementos o funcionalidades adicionales no solicitados previamente por el Cliente y acordados entre las partes durante la fase de la maqueta.

3. SERVICIOS RECURRENTE

Las Partes acuerdan que, para la disposición de los Servicios, Partoo debe ser designado como administrador del Google Business Profile. Esta condición es un requisito indispensable, sin el cual Partoo no podrá proporcionar los Servicios de acuerdo con las disposiciones del Contrato.

3.1. Presence Management

El servicio de Presence Management facilita la difusión y la actualización automática en los Sitios de Editores de la información que concierne a los POIs o Contenido del Cliente.

Con Presence Management, el Cliente podrá:

- **Actualizar información:** actualización simple del Contenido del Cliente y de la información de los POIs a través de las Aplicaciones de Partoo, archivos Excel o mediante una conexión API vinculada al Repositorio Interno.
- **Seguir las actualizaciones:** seguir la difusión en tiempo real del Contenido del Cliente y la información de los POIs en los Sitios de Editores. Generar informes de integración en formato Excel directamente desde las Aplicaciones de Partoo.
- **Medir el impacto:** seguir las estadísticas relacionadas con tu ficha de Google Business Profile, incluyendo las visualizaciones, búsquedas e interacciones de los internautas. Evaluar el Retorno de la Inversión (ROI) de las Aplicaciones y Servicios de Partoo, y el aumento de la visibilidad de la marca del Cliente.

El Soporte al Cliente proporcionará al Cliente consejos acerca de la optimización de su estrategia y visibilidad en línea. Además, al comienzo del Período Inicial o Período de Renovación del Contrato, si procede, el Soporte al Cliente presentará una visión general del período anterior y de las áreas de mejora que deberán tenerse en cuenta en el futuro.

Siempre que el Cliente haya compartido el Contenido del Cliente con Partoo según lo estipulado en los términos y condiciones del Acuerdo, dicho Contenido del Cliente será transferido a los Editores con la frecuencia y dentro de los plazos definidos por cada Editor.

El Cliente puede decidir proteger campos específicos para que solo determinados tipos de Usuarios puedan modificarlos.

3.1.1. Contenido del Cliente que puede transmitirse a los Editores

En el marco de Presence Management, Partoo transmitirá el siguiente Contenido del Cliente a los Editores:

- Nombre del POI;
- Dirección (número y calle, código postal, ciudad, país);
- Coordenadas GPS de los POIs;
- Correo electrónico y número de teléfono;
- Horarios de apertura y excepcionales;
- Descripción de los POIs;
- Categorías (tipo de actividad);
- Fotografías (incluyendo logos e imagen de portada);
- Código y número de registro del POI (si procede);
- URL del sitio web;
- URL de las redes sociales;
- Enlaces de reserva.

Además, Partoo se compromete a transmitir información específica o Contenido del Cliente a Google, como, por ejemplo:

- Atributos de Google
- Horarios adicionales de Google
- Servicios de Google



- Menús de Google

El Cliente reconoce y acepta que el Contenido del Cliente mencionado anteriormente pueda ser modificado siempre que sea necesario y/o útil para la prestación de los Servicios. La responsabilidad de Partoo no se verá comprometida respecto a tales modificaciones, de acuerdo con las disposiciones de los Términos y Condiciones.

3.1.2. Posts de Google Posts, Facebook e Instagram

El Cliente podrá crear y difundir en masa (en tiempo real o programando su publicación por adelantado) Posts de Google, Facebook e Instagram desde las Aplicaciones de Partoo en todos los POIs seleccionados.

3.1.3. Campos personalizados

Aparte del Contenido del Cliente mencionado anteriormente en la sección 3.1.1., el Cliente podrá difundir Campos Personalizados a través de las Aplicaciones de Partoo.

Los Campos Personalizados son accesibles por medio de la API usando la documentación publicada en línea.

3.2. Review Management

El servicio de Review Management ayuda a las empresas a gestionar y mejorar eficientemente su reputación digital animando a comentar, gestionando y respondiendo las reseñas de los POIs correspondientes recibidas a través de los Sitios de Editores conectados a este Servicio.

El Cliente acepta por la presente otorgar a Partoo la autorización exclusiva para la publicación y suscripción en Google Business Profile, lo que permitirá la recuperación en tiempo real de reseñas de Google (“Live Fetch”) y garantizará el correcto funcionamiento de funcionalidades específicas de Review Management. El Cliente reconoce que, por razones técnicas, esta autorización no puede otorgarse simultáneamente a más de un socio tecnológico. En caso de que no se conceda dicha autorización a Partoo y/o se otorgue a otro socio tecnológico, Partoo no será responsable por ningún fallo o prestación incorrecta de los Servicios.

Con Review Management, el Cliente podrá:

- **Añadir, filtrar y responder a reseñas:** acceder a las reseñas publicadas en los Sitios de Editores, filtrarlas según la nota, fecha, plataforma o palabra clave del POI, y responder a ellas.
- **Recibir informes automáticos:** según la elección del Cliente, recibir informes diarios, semanales o mensuales por correo y notificaciones por correo electrónico en caso de recibir reseñas negativas.
- **Analizar su reputación digital:** acceder a las métricas clave de reputación digital a través de las Aplicaciones de Partoo.
- **Aumentar las reseñas:** utilizar el servicio de Review Booster para recopilar más reseñas.

3.2.1. Editores de Review Management

Los Editores conectados a Review Management son Google Business Profile y Facebook. El Cliente también puede inscribirse a TripAdvisor como opción complementaria con un coste adicional.

Para Google Business Profile, Partoo recuperará las reseñas en tiempo real, siempre y cuando el Cliente no esté usando otra solución de gestión de reseñas conectada también en tiempo real. Si fuera el caso, Partoo solo podrá recuperar las reseñas cada veinticuatro (24) horas.

En lo que respecta a Facebook y a TripAdvisor, Partoo recuperará las reseñas cada veinticuatro (24) horas.

3.2.2. Funcionalidad de Respuesta del Review Management

El servicio de Review Management incluye cuatro (4) funcionalidades diferentes de respuesta entre las que el Usuario puede elegir:

- **Respuesta manual:** los Usuarios escriben su propia respuesta en el campo de texto vacío y la publican.
- **Modelos de respuesta:** los Usuarios tienen acceso a modelos de respuesta predefinidos con etiquetas dinámicas, que pueden modificar antes de publicarlos. El Cliente puede definir sus Modelos de Respuesta o escogerlos directamente de una lista de ejemplos propuesta por Partoo.
- **Respuestas automáticas:** con esta funcionalidad los Usuarios pueden responder automáticamente a las reseñas sin comentario (y a las reseñas con comentario bajo petición del Cliente), usando modelos preseleccionados basados en la nota de la reseña, respetando un tiempo de respuesta natural (entre 10 min y 3 horas).
- **Asistente de IA:** con esta funcionalidad los Usuarios pueden responder a reseñas mediante respuestas propuestas por una herramienta de inteligencia artificial. El Cliente puede editar dichas respuestas antes de publicarlas.



Las Partes acuerdan que Partoo no puede ser considerado responsable por el contenido de las respuestas proporcionadas en las reseñas, especialmente, pero sin limitarse a cualquier error, inexactitud, equivocación o discrepancia entre las reseñas publicadas por los usuarios de Internet y las respuestas proporcionadas por el Cliente y/o los Usuarios, principalmente en el marco de la funcionalidad de Respuestas Automáticas.

3.2.3. Review Booster

El servicio de Review Booster es una solución de incentivo integrada en el Review Management que envía solicitudes de reseñas a través de invitaciones por SMS enviados al Cliente o por códigos QR; reseñas que se publicarán en Google Business Profile.

Las invitaciones por SMS del Review Booster pueden mandarse a través de las Aplicaciones de Partoo y de la API de Partoo, y están limitadas a 100 SMS por uso de API o 50 SMS por uso manual al mes, por POI. El Cliente es el único responsable de recopilar el consentimiento del cliente para usar y tratar su nombre, número de teléfono o cualquier otra información personal que pueda entrañar el envío de invitaciones por SMS.

El código QR estará disponible a través de la aplicación de Partoo.

3.3. Messages

El servicio Messages es una solución de seguimiento de mensajes que centraliza los mensajes de los POIs del Cliente y enviados por usuarios de Internet a través de los Sitios de Editores conectados a este Servicio mediante la página web del Cliente. Para la provisión de este servicio, “**Conversación**” se referirá al intercambio en un Sitio de Editores o en la página web del Cliente (Partoo Chat) entre el Cliente y un usuario de Internet y por cada POI (si local). Una Conversación se considerará cerrada 24 horas después del último mensaje enviado en la conversación (ya haya sido enviado por el Cliente o el usuario).

Con este Servicio, el Cliente podrá:

- **Centralizar conversaciones:** los mensajes enviados a través de los Sitios de Editores y el Partoo Chat (SMS) se centralizarán en las Aplicaciones de Partoo, incluyendo los mensajes con fotografías o imágenes.
- **Respuesta a mensajes:** el Cliente podrá responder a los mensajes directamente desde las Aplicaciones de Partoo.
- **Gestionar Conversaciones:** el Servicio permite al Cliente acceder a la sección de mensajes sin leer, recibir notificaciones cuando reciba nuevos mensajes, filtrar los mensajes por estado o por POI y asignar conversaciones a Usuarios.

Los Editores conectados a Messages son Google Business Profile, Facebook e Instagram. Dependiendo de la región y/o del país, algunos Clientes tendrán la posibilidad de conectar WhatsApp a este Servicio por un suplemento que será directamente facturado por Meta.

Para usar Messages, el Cliente debe activar el módulo de Google Messages en su cuenta de Google Business Profile.

3.3.1. Partoo Chat

Partoo Chat es un widget de mensajería instantánea añadido a la página web del Cliente, que le permitirá recibir solicitudes de usuarios de Internet a través de su sitio web y directamente en sus Aplicaciones de Partoo. El Cliente podrá elegir en qué canal de mensajería diferente integrar el Partoo Chat en función de los ofrecidos por Partoo y compatibles con este Servicio. El Cliente podrá responder a las solicitudes de los usuarios de Internet desde las Aplicaciones de Partoo, y el usuario de Internet recibirá la respuesta a través del canal de mensajería correspondiente.

3.3.2. Llamadas Perdidas o Partoo Missed Calls

El Servicio de Partoo Missed Calls (Llamadas perdidas) es una solución de *call deflection* que desvía las llamadas perdidas del Cliente, según los ajustes definidos por el Cliente, a mensajes de SMS.

Partoo Missed Calls es una opción dentro del servicio Messages y por lo tanto el Cliente no puede contratarlo independientemente. Inscribirse a esta opción supondrá un coste extra para el Cliente, que será facturado por Partoo según los términos de la Propuesta Comercial o del Formulario de Pedido firmado por las Partes.

3.3.3. Chatbot JIM

JIM es el chatbot de Partoo, diseñado para automatizar las respuestas dentro del servicio Messages. Está disponible solo en determinadas regiones y funciona con modelos de inteligencia artificial externos. Optar por esta funcionalidad supondrá costes adicionales según el proveedor de IA.

El Cliente elegirá los POIs para los que se activará este Chatbot. Una vez activado, todas las conversaciones para el POI seleccionado serán automáticas. Para proporcionar respuestas adecuadas, el Chatbot usa información de los POIs (como horarios de apertura, URLs, direcciones y descripciones); y documentos proporcionados por el Cliente (como un documento de preguntas y respuestas),



y cumplimentados en las Aplicaciones de Partoo. Los Clientes también pueden proporcionar instrucciones adicionales, incluyendo: el tono, los objetivos, y cualquier otra guía relevante, a través de un prompt que puede editarse desde las Aplicaciones de Partoo.

Las disposiciones de esta sección no corresponden con Conversation Starters (Mensajes Automáticos), que se consideran respuestas preestablecidas.

3.4. Feedback Management

El servicio de Feedback Management es una solución integral de gestión de encuestas diseñada para agilizar las encuestas del Cliente.

Con Feedback Management, el Cliente podrá:

- **Crear y enviar encuestas:** Partoo generará una encuesta por Cliente que será enviada por este último a partir de su propia solución de correo electrónico al usuario o cliente final, bajo su propia responsabilidad;
- **Recopilar y organizar información:** las respuestas a las encuestas y la información relacionadas serán recopiladas y organizadas eficientemente por Partoo y ofrecidas al Cliente;
- **Responder** al usuario o cliente final: el Cliente podrá responder a la persona que contestó a la encuesta directamente en la página de Review Management. Esta respuesta puede redactarse a mano o se puede elegir una sugerencia propuesta por un modelo de inteligencia artificial.

Este Servicio incluye una interfaz enriquecida con análisis anónimos extraídos de las encuestas. Además, Feedback Management permitirá al Cliente descargar la información anonimizada sin procesar en un archivo Excel. Partoo no será responsable de los datos recopilados por el Cliente en virtud de este Servicio.

3.5. Store Locator

El servicio de Store Locator es una solución de difusión del Contenido del Cliente indispensable relacionado con los POIs, definido posteriormente en la Sección 3.5.2. Dicha difusión se lleva a cabo a través de páginas de POIs dedicadas integradas con un sistema de cartografía. El servicio de Store Locator ofrece al Cliente la elección entre tres subproductos de servicio predefinidos (de ahora en adelante, “**Subproductos del Store Locator**”), según lo dispuesto en la sección 3.5.1. El Cliente seleccionará su categoría de servicio preferente al suscribir el presente Acuerdo.

El Store Locator no incluye gestión de cartografía en la página web del Cliente. Los costes asociados con la cartografía, así como por ejemplo Google Maps u Open Street Map/Here, son responsabilidad exclusiva del Cliente y deben contratarse directamente con el proveedor de cartografía elegido.

El Cliente reconoce y acepta que el precio del Store Locator puede variar teniendo en cuenta el número de POIs que deben referenciarse y los idiomas solicitados por el Cliente.

3.5.1. Subproductos del Store Locator

Partoo ofrece al Cliente tres subproductos predefinidos del servicio de Store Locator, tal como se describe en el presente documento, entre los cuales el Cliente deberá elegir al firmar el Contrato. La categoría de servicio elegida definirá el Contenido del Cliente difundido, las funcionalidades y precios aplicables al servicio prestado durante la Duración del Acuerdo.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizado proporcionado al Cliente incluyendo todas las funcionalidades ofrecidas por Partoo en el marco del servicio de Store Locator. El Store Locator comprende los siguientes elementos:
 - **Página de inicio:** la página de inicio incluirá (i) función de búsqueda, (ii) identificación de la ubicación, (iii) filtros específicos, (iv) filtro de estado operacional del POI (abierto o cerrado), (v) una lista y mapa de los POIs, y (vi) un filtro de región, comunidad y ciudad.
 - **Páginas individuales por cada POI:** las páginas individuales incluirán: (i) una ruta de navegación, (ii) la información principal del POI, y (iii) un menú principal con un conjunto de secciones acordadas entre las Partes durante la fase de maqueta.
 - **Página geográfica:** las páginas geográficas incluirán: (i) una ruta de navegación, (ii) función de búsqueda, (iii) identificación de la ubicación, (iv) filtros específicos, (iv) filtro de estado operacional del POI (abierto o cerrado), (v) una lista y mapa de los POIs, (vi) un filtro de región, comunidad y ciudad, y (vii) la información regional del POI.
 - **Página índice:** página que identifica todos los POIs del Cliente, ordenados por categorías predefinidas.
- ii. **Store Locator Light:** Store Locator simple proporcionado al Cliente que contiene las funcionalidades básicas ofrecidas por Partoo en el marco del servicio del Store Locator. El Store Locator Light comprende los mismos elementos que el Store Locator, pero con un header simplificado, sin el footer del dominio del Cliente y con un



número limitado de secciones integradas en cada página individual. Partoo solo ofrece esta categoría en determinadas regiones.

- iii. **Store Listing:** una única página de inicio que contiene solo un header simplificado, el logo del Cliente, una lista de los POIs con botones de CTA y su información (dirección, número de teléfono, etc.).

3.5.2. Contenido del Cliente difundido a partir del Store Locator

En el marco del servicio del Store Locator, Partoo difundirá el siguiente Contenido del Cliente proporcionado por el Cliente (pero sin limitarse a):

- Nombre de la empresa del cliente;
- Dirección;
- Número de teléfono;
- Horarios de apertura; y
- Correo electrónico.

3.5.3. Campos Personalizados

Además del Contenido del Cliente definido en la Sección anterior, el Store Locator también puede difundir Campos Personalizados según lo acordado previamente entre las Partes.

3.5.4. Actualización anual del Store Locator

El Cliente tendrá derecho a actualizar su Store Locator cada año, en concreto en la fecha del aniversario de la Fecha de Vigencia de este Acuerdo, mediante la incorporación de componentes de entre las opciones disponibles dentro de la oferta de Partoo, según lo acordado mutuamente por las Partes.

Para solicitar dicha actualización, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- La actualización puede implementarse dentro de un período de seis (6) meses, desde tres (3) meses antes hasta tres (3) meses después de la fecha de aniversario. El Cliente debe comunicar sus requisitos al menos tres (3) meses antes de la fecha deseada de implementación. En consecuencia, los requisitos deben presentarse como máximo tres (3) meses antes de la fecha de aniversario o, como alternativa, no más tarde de tres (3) meses antes de que finalice el período de implementación (es decir, tres (3) meses después de la fecha de aniversario).
- El Cliente debe proporcionar una descripción detallada de sus requisitos.
- Partoo estimará el número de días laborales requeridos para llevar a cabo la actualización, que exigirá la aprobación previa del Cliente.

Esta actualización anual incluye un crédito de tres (3) días de desarrollo por año (“Crédito Asignado”).

Todo trabajo de desarrollo que supere el Crédito Asignado se considerará excepcional y generará cargos adicionales según lo acumulado por las Partes.

En caso de que no se utilice el Crédito Asignado en su totalidad en el plazo de un año, el 50% del crédito restante se transferirá al año siguiente, continuando este proceso de manera anual. Así, si el Cliente no hace uso del Crédito Asignado en un período de cuatro (4) años, podría acumular suficiente crédito para un rediseño del Store Locator, si así lo desea.

4. **SERVICIOS ASOCIADOS**

4.1. Dashboards

Sujeto a ciertas condiciones y solo previo acuerdo de ambas Partes, Partoo pondrá a disposición del Cliente Dashboards para presentar información específica relacionada con el Contenido del Cliente, recopilada a través de los Servicios conectados y/o mostrada en las Aplicaciones de Partoo. La información específica, otras especificidades, funcionalidades y características de dichas interfaces dependerán de las condiciones comerciales del Contrato, según lo dispuesto en la Propuesta Comercial correspondiente o Formulario de Pedido, según corresponda y acordados previamente entre las Partes.

4.2. Partoo Connector

Sujeto a ciertas condiciones y solo previo acuerdo de ambas Partes, el Cliente se suscribirá al servicio asociado de Partoo Connector, por una tarifa que se acordará entre las Partes. Este Servicio permitirá al Cliente recuperar, visualizar y analizar datos e información relacionada con los otros Servicios de Partoo, a través de la visualización de interfaces e informes específicos.



Las características específicas del Partoo Connector, los datos que se mostrarán, las medidas de seguridad que se deben respetar y las condiciones comerciales serán definidas previamente por las Partes en la Propuesta Comercial y/o Formulario de Pedido.

4.3. Competitive Benchmark

Sujeto a ciertas condiciones y solo previo acuerdo de ambas Partes, el Cliente se suscribirá al servicio de Competitive Benchmark, una funcionalidad que permitirá al Cliente seguir y comparar su clasificación y su reputación digital en Google y las de sus competidores. Para proporcionar este Servicio, el Cliente identificará los POIs que deben incluirse en el análisis, la lista de competidores que comparar y las palabras claves de la comparación.

Las características específicas, la cantidad de competidores y las condiciones comerciales serán comunicadas previamente al Cliente por Partoo.

4.4. Formación y Soporte

Partoo ayudará al Cliente en la formación de sus equipos a través de diversos formatos diseñados para atender las necesidades de los Usuarios. El Servicio de Soporte se reunirá con el Cliente en una periodicidad predeterminada y comunicada por Partoo, que no será más frecuente de una vez por trimestre. El objetivo principal de dicha reunión será mostrar al Cliente los resultados y el impacto de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo en términos de SEO (Search Engine Optimization).

En caso de que los gastos relacionados con los viajes sean mayores a 150 euros sin IVA, estos deberán ser pagados por el Cliente. Si el Cliente desea invitar al Customer Success Manager a otros eventos de formación, el Cliente será facturado por Partoo hasta un máximo de mil quinientos euros (1 500 €) sin impuestos por evento, incluidos los gastos del viaje.

4.5. Gestión de Duplicados

Según lo dispuesto en la Sección 2.1.1. del presente Anexo, el Soporte al Cliente identificará y procesará los Duplicados durante el onboarding del Cliente. Bajo petición del Cliente, Partoo también podrá llevar a cabo este Servicio una vez al año, en el aniversario de la Fecha de Vigencia del Acuerdo.

Además, en cualquier momento durante la Duración del Contrato, el Cliente puede enviar a Partoo una lista de Duplicados identificados. Partoo solicitará al equipo de soporte de Google Business Profile que se encargue de tratar estos Duplicados inmediatamente.

4.6. Gestión de Usuarios

Partoo proporciona a los Usuarios acceso a las Aplicaciones y Servicios de Partoo según los roles y permisos indicados por el Cliente. Estos permisos permitirán o impedirán que los Usuarios modifiquen determinados campos.

4.7. Conexión al Repositorio Interno del Cliente

Para los servicios de Presence Management y Store Locator, Partoo ofrece al Cliente la posibilidad de actualizar el Contenido del Cliente sincronizado a través de estos servicios vinculando su Repositorio Interno a la base de datos de Partoo mediante FTP o API.

Para las actualizaciones automáticas, existen dos opciones:

- **Opción 1:** El Cliente puede utilizar la API externa de Partoo, documentada en el enlace: https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. El Cliente es responsable de los desarrollos técnicos usando la API, y tendrá acceso libre e ilimitado durante la Duración del Contrato. Según lo definido en el documento adjunto anteriormente, Partoo garantiza un índice de disponibilidad de la API del 99% al año. Si alguna modificación de la API externa de Partoo puede afectar a la integración del Cliente, Partoo se lo notificará con antelación.
- **Opción 2:** Bajo petición del Cliente, Partoo puede desarrollar un flujo automático (API o FTP) para la recuperación diaria de datos del Repositorio Interno del Cliente. La integración inicial cuesta hasta 2 000 €/año/API, sin incluir el IVA. El mantenimiento adicional debido a modificaciones solicitadas por el Cliente o problemas técnicos relacionados con el Cliente que excedan 2 días/año conlleva un coste de 700 €/día, sin incluir el IVA. Los cambios en los flujos automáticos gestionados por Partoo garantizarán el funcionamiento adecuado y la recuperación de datos.

Partoo no será responsable de la calidad y completitud de los datos del Repositorio Interno del Cliente, que debe incluir al menos la información necesaria para ser transmitida a los Editores o para ser publicada en el sitio web del Cliente (por ejemplo, nombres, direcciones, horarios, números de teléfono, etc. de los POIs).

4.8. Otros ajustes e integraciones técnicas



Partoo podrá añadir Campos Personalizados para permitir que el Cliente use las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo como la principal fuente de datos para la información de sus establecimientos.

Partoo concederá al Cliente acceso de autoservicio a los Iframes de Partoo para permitir al Cliente integrar las Aplicaciones de Partoo en su interfaz de gestión interna.

4.9. Números de teléfono y cuentas de WhatsApp

Algunos de los Servicios o Editores pueden implicar el suministro de un número de teléfono proporcionado por Partoo. El Cliente reconoce y acepta que esos números pueden cambiar excepcionalmente durante la Duración del Contrato. Además, Partoo recuperará los números de teléfono proporcionados al Cliente al vencimiento o terminación del Contrato.

En caso de que corresponda, cualquier cuenta de WhatsApp asociada a un número de teléfono proporcionado por Partoo en el marco de los Servicios será desactivada al finalizar o expirar el Acuerdo.