



ANEXO A

Descrição dos Serviços

A Partoo compromete-se em fornecer ao Cliente os serviços individualizados no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, devidamente assinados por ambas as Partes e sujeitos às disposições deste Anexo.

1. DEFINIÇÕES

Os termos em maiúsculas usados neste Anexo terão os significados definidos abaixo, sendo que as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural.

“**Campos Personalizados**” significa os campos de dados que podem ser configurados pelo Apoio ao Cliente, a pedido do Cliente, relacionados com a atividade específica do Cliente e que serão adicionados à base de dados da Partoo, para além do Conteúdo do Cliente padrão (isto é, moradas, horários de funcionamento, fotografias, etc.).

“**Apoio ao Cliente**” significa a equipa designada pela Partoo para fornecer ao Cliente (e respetivos Utilizadores, se for aplicável) assistência e orientação técnica, conforme estabelecido nas disposições deste Anexo e do Contrato. O Apoio ao Cliente envidará os seus melhores esforços para ajudar o Cliente a usar eficazmente as Aplicações e/ou Serviços da Partoo e a identificar e retificar problemas.

“**Duplicados**” significa duas fichas de estabelecimento do Google Business Profile separadas mas que se referem ao mesmo PDI.

“**Publicação do Facebook**” significa as publicações na página de negócios locais do Facebook, que permitem que os estabelecimentos locais destaquem novidades, ofertas e eventos, diretamente no Facebook.

“**Publicação do Google**” refere-se a uma publicação temporária, numa ficha do Google Business Profile, que permite que os estabelecimentos locais comuniquem novas informações, destaquem novas ofertas e eventos, diretamente no Google Search e Google Maps.

“**Repositório Interno**” significa a base de dados interna do Cliente, com todas as informações de referência no que diz respeito aos seus PDIs.

2. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO

Durante as primeiras semanas do Prazo Inicial, a Partoo fornecerá ao Cliente um processo de integração, que terá como finalidade familiarizar e preparar o Cliente para a utilização correta das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente garantirá:

- O tratamento técnico e manual dos PDIs do Cliente, baseado nas informações reunidas e enviadas pelo Cliente para a Partoo;
- A obtenção das fichas de estabelecimento e processamento manual de tais fichas, se for aplicável;
- A implementação operacional das Aplicações e/ou Serviços da Partoo; e
- Uma sessão de integração para guiar o Cliente pelas funcionalidades e funções das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente ajudará o Cliente durante toda a Vigência do Contrato. O Apoio ao Cliente será o ponto de contacto preferido do Cliente durante toda a Vigência do Contrato e pode ser contactado através das Aplicações (chat) ou e-mail da Partoo, associados à conta de Utilizador, de acordo com as disposições do SLA da Partoo.

2.1.1. Gestão de duplicados no Google Business Profile

Durante os primeiros meses de Vigência do Contrato, o Apoio ao Cliente trabalhará para identificar e processar Duplicados. Após verificação e confirmação do Cliente, a Partoo comunicará à equipa de apoio do Editor a lista de duplicados a eliminar ou a fundir.

2.1.2. Integração do Store Locator

A integração do serviço Store Locator será realizada tendo em consideração as seguintes fases:

- **Definição** do design e conteúdo do Store Locator;
- **Desenvolvimento** e integração do Store Locator; e
- **Formação dos Utilizadores** ao nível local (consulte os detalhes na Secção “Serviços Associados”).

O calendário e a data de entrega do projeto Store Locator serão acordados mutuamente entre as Partes. Este calendário ocorrerá dentro de aproximadamente quarenta e cinco (45) dias a seguir à data efetiva do Contrato. As Partes reconhecem e aceitam, portanto,



que a entrega do projeto, de forma completa e atempada, depende dos esforços de ambas as Partes e, em particular, da cooperação do Cliente e cumprimento das respectivas obrigações, de acordo com os prazos anteriormente definidos.

O design do Store Locator será personalizado para ficar alinhado com a marca do Cliente, enquanto a funcionalidade principal permanecerá sempre inalterada. A Partoo aceitará até três rondas de opiniões e/ou avaliações antes da finalização do modelo do Store Locator. Uma vez aprovado pelo Cliente, o modelo do Store Locator não poderá ser modificado.

Além disso, a seguir à fase de desenvolvimento, o Cliente terá a oportunidade de fornecer uma opinião sobre o ambiente de teste fornecido pela Partoo para um máximo de três iterações. No entanto, durante a avaliação do ambiente de teste, a Partoo não poderá adicionar elementos ou funcionalidades não pedidos anteriormente pelo Cliente e acordados entre as Partes durante a fase do modelo.

3. SERVIÇOS RECORRENTES

As Partes concordam que, para a prestação dos Serviços, a Partoo necessita de ser designada como administradora do Google Business Profile relacionado. Esta condição é um requisito essencial, sem o qual a Partoo não poderá fornecer os Serviços, de acordo com as disposições do Contrato.

3.1. Presence Management

O serviço Presence Management facilita a difusão e atualização automática nos Websites dos Editores, das informações relativas aos PDIs do Cliente ou Conteúdo do Cliente.

O Presence Management permitirá ao Cliente:

- **Atualizar informações:** atualização simples do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs através das Aplicações da Partoo, ficheiros Excel ou de uma ligação API associada ao Repositório Interno.
- **Monitorizar atualizações:** acompanhamento da difusão, em tempo real, do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs nos Websites dos Editores. Geração de relatórios de integração no formato Excel, diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Medir o impacto:** monitorização das estatísticas relacionadas com as respetivas fichas do Google Business Profile, incluindo visualizações, pesquisas e interações de internautas. Avaliação da Remuneração do Investimento (ROI) das Aplicações e Serviços da Partoo e amplificação da visibilidade da marca do Cliente.

O Apoio ao Cliente fornecerá ao Cliente aconselhamento de estratégia e otimização da visibilidade online. Além disso, no início do Prazo Inicial ou Período de Renovação do Contrato, conforme aplicável, o Apoio ao Cliente apresentará uma descrição geral do período anterior e as áreas de melhoria a serem consideradas futuramente.

Desde que o Cliente tenha comunicado o Conteúdo do Cliente à Partoo, conforme indicado nos termos e condições do Contrato, tal Conteúdo do Cliente será transferido para os Editores com a frequência e dentro dos prazos definidos por cada Editor.

O Cliente pode decidir proteger campos específicos ou Campos do Cliente de modo a que apenas certos tipos de Utilizadores os possam editar.

3.1.1. Conteúdo do Cliente que pode ser transmitido aos Editores

No âmbito do Presence Management, a Partoo transferirá o seguinte Conteúdo do Cliente para os Editores:

- Nome do PDI;
- Endereço (rua, número, código postal, cidade, país);
- Coordenadas de GPS dos PDIs;
- E-mail e número de telefone;
- Horários de funcionamento e excecionais;
- Descrição dos PDIs;
- Categorias (tipo de atividade);
- Fotografias (incluindo logótipos e foto de capa);
- Código e número de registo do PDI (se for aplicável);
- URL do website;
- URL das redes sociais;
- Links de marcação.

Além disso, a Partoo compromete-se em transferir informações específicas ou Conteúdo do Cliente para o Google, tais como:

- Atributos do Google
- Mais horas do Google
- Serviços do Google



- Menus do Google

O Cliente reconhece e aceita que o Conteúdo do Cliente listado acima pode ser modificado sempre que forem necessárias e/ou úteis informações adicionais para a prestação dos Serviços. A Partoo não será responsabilizada por tais modificações, de acordo com as disposições dos T&Cs.

3.1.2. Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram

O Cliente poderá criar e transmitir em massa (em tempo real ou por marcação antecipada) Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram a partir das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, em todos os PDIs selecionados.

3.1.3. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente listado na secção 3.1.1 acima, o Cliente poderá difundir Campos Personalizados através das Aplicações da Partoo.

Os Campos Personalizados são acessíveis via API usando a documentação publicada online.

3.2. Review Management

O serviço Review Management ajuda os estabelecimentos na gestão e melhoramento eficaz da sua reputação digital, incentivando, gerindo e respondendo a avaliações relacionadas com os PDIs correspondentes, recebidos através dos Websites dos Editores ligados a este Serviço.

O Cliente concorda em conceder à Partoo autorização exclusiva para publicação e subscrição no Google Business Profile, permitindo a obtenção em tempo real de avaliações do Google (“Live Fetch”) e garantindo o bom funcionamento de funcionalidades específicas do Review Management. O Cliente reconhece que, por razões técnicas, esta autorização não pode ser fornecida a mais do que um parceiro tecnológico simultaneamente. Caso esta autorização não seja concedida à Partoo e/ou seja concedida a outro parceiro tecnológico, a Partoo não será responsável por qualquer falha ou prestação indevida dos Serviços.

O Review Management permitirá ao Cliente:

- **Agregar, filtrar e responder às avaliações:** acesso às avaliações publicadas nos Websites dos Editores, filtragem com base na classificação do PDIs, data, canal ou palavras-chave e resposta às avaliações.
- **Receber relatórios automatizados:** se assim o desejar, o Cliente recebe relatórios por e-mail diária, semanal ou mensalmente e notificações por e-mail, em caso de avaliações negativas.
- **Analisar a respetiva reputação digital:** acesso às principais métricas de reputação digital através das Aplicações da Partoo.
- **Aumentar as avaliações:** utilização do serviço Review Booster para recolher mais avaliações.

3.2.1. Editores do Review Management

Os Editores ligados ao Review Management são o Google Business Profile e o Facebook. O Cliente também pode inscrever o TripAdvisor como opção complementar por um custo adicional.

Para o Google Business Profile, a Partoo deverá obter as avaliações em tempo real, desde que o Cliente não esteja a usar outra solução de gestão de avaliações também ligada em tempo real. Nesse caso, a Partoo só poderá recuperar as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

No caso do Facebook e TripAdvisor, a Partoo procurará as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

3.2.2. Funcionalidades de Resposta do Review Management

O Review Management inclui quatro (4) funcionalidades de resposta diferentes a partir das quais os Utilizadores deverão escolher::

- **Resposta Manual:** os utilizadores escrevem a sua própria resposta no campo de texto livre e publicam-nas.
- **Modelos de Resposta:** os utilizadores têm acesso a modelos de resposta predefinidos com etiquetas dinâmicas, que podem ser livremente modificados antes de serem publicados. Os Modelos de Resposta podem ser definidos pelo Cliente ou retirados de uma lista de exemplos, propostos diretamente pela Partoo.
- **Resposta Automática:** esta funcionalidade permite aos Utilizadores responderem automaticamente às avaliações sem comentários (e avaliações com comentários mediante solicitação do Cliente) usando modelos pré-selecionados, com base na pontuação da avaliação, enquanto respeita um atraso natural da resposta (entre 10 min e 3 horas).



- **Assistente de IA:** esta funcionalidade permite que os Utilizadores respondam às avaliações com respostas propostas por uma ferramenta de inteligência artificial e que podem ser modificadas antes de serem publicadas pelo Utilizador e mediante consentimento prévio deste.

As Partes concordam que a Partoo não pode ser responsabilizada pelo conteúdo das respostas fornecidas às avaliações, especialmente, mas não se limitando a, quaisquer erros, imprecisões, equívocos ou discrepâncias entre as avaliações publicadas pelos internautas e as respostas fornecidas pelo Cliente e/ou Utilizadores, principalmente no âmbito da funcionalidade Resposta Automática.

3.2.3. Review Booster

O serviço Review Booster é uma solução de incentivo integrada no Review Management, que apresenta pedidos de avaliação através de convites por SMS, enviados para os clientes do Cliente, ou através de QR codes, avaliações que serão publicadas no Google Business Profile.

Os convites por SMS do Review Booster podem ser enviados através das Aplicações da Partoo e API da Partoo e estão limitadas a 100 SMS para utilização de API ou 50 SMS para utilização manual por mês, por PDI. O Cliente é o único responsável por obter o consentimento do seu cliente para usar e processar o seu nome, número de telefone ou quaisquer outros dados pessoais que estes convites por SMS possam envolver.

O QR code estará disponível através da Aplicação da Partoo.

3.3. Mensagens

O serviço Mensagens é uma solução de monitorização e centralização de mensagens relacionadas com os PDIs do Cliente e enviadas pelos internautas, através dos Websites dos Editores, ligados a este Serviço ou através do website do cliente. Para a prestação deste Serviço, “**Conversa**” referir-se-á a uma troca, num Website do Editor ou no website do Cliente, (Chat da Partoo) entre o Cliente e um internauta e para cada PDI (se for local). Uma Conversa será considerada fechada 24 horas após a última mensagem enviada na conversa (quer tenha sido enviada pelo Cliente ou pelo internauta).

Este Serviço permitirá ao Cliente:

- **Centralizar conversas:** as mensagens enviadas através dos Websites dos Editores e Partoo Chat (SMS) serão centralizadas nas Aplicações da Partoo, incluindo mensagens com fotografias ou imagens.
- **Responder a mensagens:** o Cliente poderá responder a mensagens diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Gestão de conversas:** o Serviço permite que o Cliente aceda a uma secção de mensagens não lidas, receba notificações quando receber mensagens, filtre as mensagens por estado ou PDI e atribua Conversas a Utilizadores.

Os Editores ligados às Mensagens são o Google Business Profile, o Facebook e o Instagram. Dependendo da região e/ou país, alguns Clientes terão a possibilidade de ligar o WhatsApp a este Serviço, por uma taxa extra, que será faturada diretamente pela Meta.

3.3.1. Partoo Chat

O Partoo Chat é um widget de mensagens instantâneas adicionado ao website do Cliente, que lhe permite receber pedidos de internautas através do seu website e diretamente nas Aplicações da Partoo. O Cliente poderá escolher entre vários canais de mensagens diferentes para se integrar no Partoo Chat, entre as opções oferecidas pela Partoo e compatíveis com este Serviço. O Cliente poderá responder ao pedido do internauta a partir das Aplicações da Partoo e o internauta receberá a resposta através do canal de mensagens aplicável.

3.3.2. Chamadas Não Atendidas da Partoo

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma solução de reencaminhamento de chamadas, que redireciona as chamadas não atendidas do Cliente, de acordo com os parâmetros definidos pelo Cliente, para mensagens SMS.

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma opção ao serviço Mensagens, pelo que, não pode ser subscrito pelo Cliente de forma independente. A subscrição desta opção implicará um custo adicional para o Cliente, que será faturado pela Partoo, de acordo com os termos da Proposta Comercial ou Formulário de Pedido Contratual assinado entre as Partes.

3.3.3. Chatbot JIM



JIM é um robô de conversação da Partoo criado para automatizar respostas no serviço Mensagens, disponível apenas em determinadas regiões e alimentado por modelos de inteligência artificial externos. A seleção desta funcionalidade incorrerá em taxas adicionais baseadas no fornecedor de IA.

O Cliente escolherá os PDIs para os quais este Chatbot será ativado. Quando estiver ativado, todas as conversas para o PDI selecionado serão automatizadas. Para fornecer respostas relevantes, o Chatbot usa dados do PDI (tais como, horários de funcionamento, URLs, moradas e descrições), bem como documentos fornecidos pelo Cliente (como, Perguntas Frequentes) e preenchidos nas Aplicações da Partoo. Os Clientes também podem fornecer instruções adicionais ao Chatbot JIM, incluindo: tom de voz, objetivos e quaisquer orientações relevantes, através de um comando que pode ser editado nas Aplicações da Partoo.

As disposições desta Secção não se aplicam às Conversas Automáticas, que são consideradas respostas predefinidas.

3.4. Feedback Management

O serviço Feedback Management é uma solução abrangente de gestão de inquéritos criada para agilizar os inquéritos do Cliente.

A Feedback Management permitirá ao Cliente:

- **Criar e enviar inquéritos:** a Partoo **gerará** um inquérito por Cliente, que será enviado pelo Cliente, através da sua própria solução de envio de e-mails, para o utilizador final ou cliente, sob sua própria responsabilidade;
- **Recolher e organizar dados:** as respostas do inquérito, bem como os dados relacionados, serão recolhidos e organizados de forma eficiente pela Partoo e oferecidas ao Cliente;
- **Responder ao utilizador final ou cliente:** o Cliente poderá responder à pessoa que respondeu ao inquérito diretamente na página do Review Management. Esta resposta pode ser manualmente elaborada ou escolhida a partir de uma sugestão proposta por um modelo de inteligência artificial.

Este Serviço inclui um painel enriquecido com análises anónimas obtidas dos inquéritos. Para além disso, a Feedback Management permitirá ao Cliente transferir dados anónimos em bruto para um ficheiro Excel. A responsabilidade da Partoo não será assumida no que diz respeito aos dados recolhidos pelo Cliente no âmbito deste Serviço.

3.5. Store Locator

O serviço Store Locator é uma solução de difusão automática do Conteúdo do Cliente essencial relacionado com os PDIs, definidos na Secção 3.5.2. abaixo. Tal difusão é facilitada através de páginas de PDIs dedicadas, integradas com um sistema de mapeamento. O serviço Store Locator oferece ao Cliente a opção de três subprodutos de serviços predefinidos (doravante, os “**Subprodutos do Store Locator**”), conforme detalhado na Secção 3.5.1. O Cliente selecionará a sua categoria de serviço preferida ao celebrar este Contrato.

O Store Locator não inclui gestão de cartografia no website do Cliente. Os custos associados à cartografia, tais como, os do Google Maps ou Open Street Map/Here, são da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão ser contratados diretamente com o fornecedor de mapas escolhido.

O Cliente reconhece e aceita que o preço do Store Locator pode variar, tendo em consideração o número de PDIs a ser referido e os idiomas pedidos pelo Cliente.

3.5.1. Subprodutos do Store Locator

A Partoo propõe ao Cliente três subprodutos diferentes predefinidos do serviço Store Locator, conforme descrito neste documento, e a partir do qual o Cliente deverá escolher no momento da assinatura do Contrato. A categoria do serviço escolhida definirá o Conteúdo do Cliente difundido, as funcionalidades e os preços aplicáveis no serviço prestado durante a vigência deste Contrato.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizado, fornecido ao Cliente, com todas as funcionalidades oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator apresenta os seguintes componentes:
 - **Página inicial:** a página inicial incluirá (i) funcionalidade de pesquisa, (ii) identificação da localização, (iii) filtros específicos, (iv) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou fechado), (v) uma lista e um mapa dos PDIs e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia.
 - **Páginas individuais para cada PDI:** as páginas individuais incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) as informações principais do PDI e (iii) um menu principal com um conjunto de secções acordado entre as Partes durante a fase de protótipo.
 - **Página geográfica:** as páginas geográficas incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) funcionalidade de pesquisa, (iii) identificação da localização, (iv) filtros específicos, (v) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou



fechado), (v) uma lista e um mapa dos Pdis e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia. (vii) as informações regionais do PDI.

– **Página de índice:** página que identifica todos os PDIs do Cliente, organizados por categorias predefinidas.

- ii. **Store Locator Light:** Store Locator simples fornecido ao Cliente com as funcionalidades básicas oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator Light apresenta os mesmos componentes que o Store Locator, mas com um cabeçalho mais simplificado, sem o rodapé do domínio do Cliente e com um número limitado de secções integradas em cada uma das páginas individuais. Esta categoria só é proposta pela Partoo em regiões específicas.
- iii. **Store Listing:** uma única página inicial com apenas um cabeçalho simplificado, o logótipo do Cliente, a lista dos PDIs com botões CTA e respetivas informações relacionadas (morada, número de telefone, etc.).

3.5.2. Conteúdo do Cliente difundido através do Store Locator

No âmbito do serviço Store Locator, a Partoo difundirá (mas não se limitará a) o seguinte Conteúdo do Cliente fornecido pelo Cliente:

- Nome da empresa do Cliente;
- Morada;
- Número de telefone;
- Horários de funcionamento; e
- E-mail.

3.5.3. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente definido na Secção anterior, o Store Locator também pode difundir Campos Personalizados, conforme acordado previamente entre as Partes.

3.5.4. Atualização Anual do Store Locator

O Cliente terá o direito de atualizar o Store Locator anualmente, especificamente na data de aniversário da Data de Vigência deste Contrato, incorporando componentes adicionais a partir das opções disponíveis na oferta da Partoo, conforme mutuamente acordado entre as Partes.

Para solicitar esta atualização, as seguintes condições têm de ser satisfeitas:

- A atualização tem de ser implementada dentro de um período de seis (6) meses, estendendo-se de três (3) até três (3) meses após a data de aniversário. O Cliente tem de comunicar os seus requisitos, pelo menos, três (3) meses antes da data de implementação pretendida. Consequentemente, os requisitos têm de ser submetidos, no máximo, três (3) meses antes do final do período de implementação (ou seja, três (3) meses após a data de aniversário).
- O Cliente tem de apresentar uma descrição detalhada dos respetivos requisitos; e
- A Partoo estimará os dias úteis necessários para a atualização, o que necessitará da aprovação prévia do Cliente.

Esta atualização anual inclui um crédito de três (3) dias de desenvolvimento por ano (“Crédito Atribuído”).

Qualquer trabalho de desenvolvimento para além do Crédito Atribuído, será considerado excepcional e incorrerá em despesas adicionais, conforme acordado entre as Partes.

Se o Crédito Atribuído não for usado na totalidade no prazo de um ano, 50% do crédito não utilizado transitará para o ano seguinte, continuando esta prorrogação anualmente. Assim, caso o Cliente não use o Crédito Atribuído durante quatro (4) anos, poderá acumular crédito suficiente para uma reformulação do Store Locator, se pretender.

4. SERVIÇOS ASSOCIADOS

1.1. Dashboards

Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, a Partoo disponibilizará ao Cliente o Serviço Dashboards para apresentação de informações específicas relacionadas com o Conteúdo do Cliente, recolhidas através dos Serviços ligados e/ou apresentados nas Aplicações da Partoo. As informações específicas, outras especificidades, funcionalidades e



características de tais painéis dependerão das condições comerciais do Contrato, conforme definido na Proposta Comercial ou Formulário de Pedido correspondente, acordados entre as Partes.

4.1. Partoo Connector

Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente subscreverá o serviço associado Partoo Connector, por uma taxa a ser acordada entre as Partes. Este Serviço permitirá que o Cliente obtenha, visualize e analise dados e informações relacionados com os outros Serviços da Partoo, através da apresentação de painéis e relatórios específicos.

As características específicas do Partoo Connector, os dados a serem apresentados, as medidas de segurança a respeitar e as condições comerciais serão definidos previamente pelas Partes na Proposta Comercial e/ou Formulários de Pedido.

1.1. Competitive Benchmark

Sujeito a determinadas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente poderá subscrever o serviço Competitive Benchmark, uma funcionalidade que permitirá ao Cliente acompanhar e comparar a sua classificação do Google e reputação digital com as da concorrência. Para prestar este Serviço, o Cliente identificará os PDIs a serem incluídos na análise, a lista de concorrentes para comparar e a palavra-chave da comparação.

As características específicas, a quantidade de concorrentes e as condições comerciais serão comunicadas antecipadamente pela Partoo ao Cliente.

4.2. Formação e Suporte

A Partoo auxiliará o Cliente na formação das suas equipas através de vários formatos concebidos para satisfazerem as necessidades dos Utilizadores.

O Serviço de Suporte reunir-se-á com o Cliente, numa periodicidade pré-determinada comunicada pela Partoo, a qual não terá uma frequência superior a uma vez por trimestre. O objetivo principal de tal reunião será mostrar ao Cliente os resultados e o impacto das Aplicações e/ou Serviços da Partoo na otimização de motores de pesquisa (SEO).

Caso as despesas relativas a deslocações sejam superiores a €150, sem IVA, estas terão de ser pagas pelo Cliente. Se o Cliente desejar convidar o Gestor de Sucesso do Cliente para outros eventos de formação, o Cliente será faturado pela Partoo até mil e quinhentos euros (€1,500), excluindo os impostos por evento e incluindo as despesas de deslocação.

4.3. Gestão de Duplicados

Conforme declarado na Secção 2.1.1. deste Anexo, o Apoio ao Cliente identificará e processará Duplicados durante a integração do Cliente. A pedido do Cliente, este Serviço também pode ser executado pela Partoo uma vez por ano, no aniversário da Data de Vigência do Contrato.

Além disso, a qualquer momento durante a Vigência do Contrato, o Cliente pode enviar uma lista de Duplicados identificados à Partoo. A Partoo solicitará então à equipa de suporte do Google Business Profile que resolva estes Duplicados imediatamente.

4.4. Gestão de Utilizadores

A Partoo concede aos Utilizadores acesso às respetivas Aplicações e Serviços, de acordo com as funções e permissões indicadas pelo Cliente. Estas permissões permitirão ou impedirão que os Utilizadores modifiquem determinados campos.

4.5. Ligação ao Repositório Interno do Cliente

Para os serviços Presence Management e Store Locator, a Partoo oferece ao Cliente a possibilidade de atualizar o Conteúdo do Cliente, sincronizado através destes serviços, por meio da ligação do respetivo Repositório Interno à base de dados da Partoo, usando FTP ou API.

Para atualizações automatizadas, estão disponíveis duas opções:

- **Opção 1:** o Cliente pode usar a API externa da Partoo, documentada no link: https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. O Cliente é responsável pelos desenvolvimentos técnicos usando a API e terá acesso gratuito e ilimitado durante toda a Vigência do Contrato. Conforme definido no documento anexo acima, a Partoo garante uma taxa de disponibilidade de API de 99% por ano. Se alguma modificação na API externa da Partoo afetar a integração do Cliente, a Partoo notificará o Cliente antecipadamente.
- **Opção 2:** a pedido do Cliente, a Partoo pode desenvolver um fluxo automático (API ou FTP) para recuperação diária de dados do Repositório Interno do Cliente. A integração inicial tem um valor máximo de €2,000/ano/API, sem IVA. A manutenção adicional devido a modificações pedidas pelo Cliente ou problemas técnicos do Cliente superiores a 2



dias/ano incorrem em €700/dia, sem IVA. As alterações automáticas de fluxo geridas pela Partoo garantirão o funcionamento adequado e a recuperação de dados.

A Partoo não se responsabilizará pela qualidade e integridade dos dados contidos no Repositório Interno do Cliente, os quais têm de incluir, pelo menos, as informações necessárias para transmitir aos Editores ou para publicar no website do Cliente (por ex., nomes, moradas, horários de funcionamento, números de telefone dos PDIs).

4.6. Outras definições técnicas e integrações

A Partoo poderá adicionar Campos Personalizados para permitir que o Cliente use as Aplicações e/ou Serviços da Partoo como a fonte de dados principal para as suas informações de loja.

A Partoo concederá ao Cliente um acesso *self-service* ao Iframes da Partoo, para permitir que o Cliente integre as Aplicações da Partoo na respetiva interface de gestão interna.

4.7. Números de telefone e contas do WhatsApp

Alguns dos Serviços ou Editores poderão contratar o fornecimento de um número de telefone a ser fornecido pela Partoo. O Cliente reconhece e aceita que esses números poderão mudar excecionalmente durante a Vigência do Contrato. Além disso, a Partoo recuperará os números de telefone fornecidos ao Cliente no vencimento ou rescisão do Contrato.

Quando aplicável, qualquer conta do WhatsApp associada a um número de telefone fornecido pela Partoo no âmbito dos Serviços, será desativada após a rescisão ou expiração do Contrato.