



# Conditions générales

**Dernière mise à jour le 27 mai 2025.**

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux nouveaux Bons de commande (ou aux renouvellements de Bons de commande existants) et prennent effet à compter du 27 mai 2025. Si vous êtes un Client existant et si vous avez accepté les précédentes Conditions générales de Qargo en vigueur avant le 27 mai 2025, les présentes Conditions générales prendront effet à la date de renouvellement de votre prochain Bon de commande. Les précédentes Conditions générales sont disponibles [ici](#).

**Si vous avez conclu un contrat écrit distinct avec Qargo, les présentes Conditions générales en ligne ne s'appliquent pas à vous.**

Les présentes Conditions générales régissent l'achat et l'utilisation des Services de Qargo par le Client.

Les présentes Conditions générales intègrent l'Accord de niveau de service (« SLA ») à l'annexe 1 et l'Accord de traitement des données (« DPA ») à l'annexe 2 (collectivement, « l'Accord »).

Une version PDF du présent Accord peut être téléchargée [ici](#). Nous vous conseillons d'imprimer et de conserver une copie des présentes Conditions générales afin de pouvoir vous y référer ultérieurement. La version française de nos Conditions générales est disponible [ici](#).

## 1. Définitions et interprétation

### 1.1. Définitions

« **Fonctionnalités supplémentaires** » désigne toutes fonctionnalités optionnelles et supplémentaires fournies par Qargo au Client dans le cadre de Qargo TMS, telles que décrites dans le Document de commande, le cas échéant ;

« **Appli** » désigne l'application mobile mise à la disposition du Client via un app-store en vue d'une utilisation avec Qargo TMS ;

« **Utilisateur autorisé** » désigne tous employés, agents et prestataires indépendants du Client et autres personnes physiques ou morales qui sont autorisés par le Client à utiliser les Services (en tout ou en partie) et la Documentation ;

« **Jour ouvré** » désigne un jour qui n'est ni un samedi, ni un dimanche, ni un jour férié ou chômé en Angleterre ;

« **Frais** » désigne les Frais de prépaiement, les Frais d'abonnement et tous autres frais (y compris, sans s'y limiter, les frais applicables aux Services professionnels et aux Fonctionnalités supplémentaires) tels que spécifiés dans un Document de commande et convenus entre les Parties le cas échéant ;

« **Réclamation(s)** » désigne toutes demandes, réclamations et responsabilités (réelles et consécutives, directes et indirectes, connues et inconnues, prévisibles et imprévisibles, communiquées et non communiquées, pénales ou civiles, contractuelles, délictuelles ou autres) concernant des pertes et autres dépenses, de quelque nature que ce soit ;

« **Informations confidentielles** » désigne les informations confidentielles ou exclusives qui sont soit clairement désignées comme telles, soit identifiées comme Informations confidentielles au sens de la clause 10 ;

« **Date de début du contrat** » désigne la date à laquelle le Document de commande est signé par le Client, créant ainsi un contrat juridiquement contraignant ;

« **Client** » ou « **Vous** » désigne l'entité qui achète les Services et dont les coordonnées sont indiquées dans le Document de commande ;

« **Données client** » désigne l'ensemble des données, informations et matériels entrés ou téléchargés dans Qargo TMS ou fournis de quelque autre manière à Qargo par les Utilisateurs autorisés du Client ;

« **Documentation** » désigne toute information mise à la disposition du Client par Qargo à tout moment (en ligne ou de quelque autre manière), qui est produite par Qargo et qui décrit la fonctionnalité, l'utilisation ou le fonctionnement des Services, afin de fournir une aide et une assistance générales aux clients de Qargo ;

« **Événement de force majeure** » désigne tout événement ou circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée et ayant pour conséquence l'inexécution ou un retard dans l'exécution des obligations incombant à la Partie concernée au titre du présent Accord ;

« **Période initiale** » désigne la durée initiale des Services d'abonnement spécifiée dans le Document de commande, commençant à la Date de prise d'effet de l'abonnement et décrite plus en détail à la clause 3. 2 ;

« **Propriété intellectuelle** » désigne les brevets, les droits sur les inventions, les droits d'auteur et les droits voisins et assimilés, les marques commerciales et les marques de service, les dénominations commerciales et les noms de domaine, les droits sur l'habillage commercial, les droits sur le goodwill, le droit d'agir en justice en cas de plagiat ou de concurrence déloyale, les droits sur les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utilisation et de protection des informations confidentielles (y compris le savoir-faire et les secrets commerciaux), et tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, y compris les demandes et le droit de demander et d'obtenir des renouvellements ou des extensions de ces droits, ainsi que le droit de revendiquer la priorité de ces droits, et tous droits ou formes de protection similaires ou équivalents, existants ou futurs, partout dans le monde ;

« **Modifications** » désigne les changements apportés à Qargo TMS dans le cadre des Services professionnels, tels que convenus dans un Document de commande ;

« **Période d'onboarding** » désigne la période commençant à compter du paiement par le Client des Frais de prépaiement et se terminant à la Date de prise d'effet de l'abonnement, au cours de laquelle Qargo configurera et préparera Qargo TMS en vue de son utilisation par le Client ;

« **Document de commande** » désigne un cahier des charges, un devis, une proposition, une notification écrite ou tout autre document de commande similaire décrivant les Services à fournir par Qargo au Client et les Frais y afférents ;

« **Frais de prépaiement** » désigne un pourcentage du total des Frais d'abonnement pour la Période initiale, tel que spécifié dans le Document de commande, payable par le Client à la signature du Document de commande et avant le début de la Période d'onboarding ;

« **Services professionnels** » désigne les Modifications, les Intégrations tierces, les formations ou les services d'onboarding se rapportant à Qargo TMS, demandés et payés par le Client et définis dans le Document de commande correspondant ;

« **Période de renouvellement** » désigne chaque période successive de douze (12) mois suivant la Période initiale ;

« **Services** » désigne tous les services fournis par Qargo au Client, y compris, sans s'y limiter, Qargo TMS, les Services d'assistance, les Services professionnels et les Fonctionnalités supplémentaires indiqués dans le Document de commande ;

« **Qargo** » désigne Qargo Tech Limited, société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 11390525, ayant son siège social au 86-90 Paul Street, London, EC2A 4NE;

« **Qargo TMS** » désigne le système de gestion de transport de Qargo, dont l'accès est fourni sur la base d'un logiciel SaaS (Software-as-a-Service), disponible sur app.qargo.com (y compris tout ce qui s'y rattache, à savoir l'Appli, les Fonctionnalités supplémentaires, les Intégrations tierces et les Modifications) ;

« **Logiciel** » désigne le logiciel propriétaire détenu ou exploité sous licence par Qargo qui fait partie intégrante de Qargo TMS ou qui est utilisé dans le cadre de la fourniture de Qargo TMS et qui est mis à la disposition du Client selon les termes du présent Accord. Par souci de clarté, il est précisé que le Client ne reçoit pas de copie du Logiciel et qu'il n'acquiert aucun droit sur le Logiciel en dehors de ceux expressément conférés par le présent Accord ;

« **Frais d'abonnement** » désigne les frais d'abonnement du Client à Qargo TMS, aux Services d'assistance et aux Fonctionnalités supplémentaires, dont une partie sera payée à titre de Frais de prépaiement pour la Période initiale, comme indiqué dans le Document de commande ;

« **Date de prise d'effet de l'abonnement** » désigne la date, spécifiée dans le Document de commande ou convenue entre les Parties, à laquelle les Services d'abonnement commenceront, donnant au Client l'accès à Qargo TMS ;

« **Services d'assistance** » désigne l'assistance technique fournie par Qargo au Client pour Qargo TMS, telle que décrite dans l'Accord de niveau de service (SLA) à l'annexe 1 ;

« **Intégrations tierces** » désigne l'intégration de logiciels de fournisseurs tiers à Qargo TMS ;

« **Fournisseur tiers** » désigne une partie qui n'est ni le Client ni Qargo et qui fournit des logiciels, des produits, des services, des données ou une plateforme pouvant être utilisés en association avec les Services ;

« **Virus** » désigne tout élément ou dispositif (y compris tout logiciel, code, fichier ou programme) qui peut : empêcher, compromettre ou affecter négativement le fonctionnement d'un logiciel, d'un matériel ou d'un réseau informatique, d'un service, d'un équipement ou d'un réseau de télécommunications ou de tout autre service ou dispositif ; empêcher, compromettre ou affecter négativement l'accès à un programme ou à des données, y compris la fiabilité d'un programme ou de données (soit en réorganisant, modifiant ou effaçant le programme ou les données en tout ou en partie ou de quelque autre manière) ; ou affecter négativement l'expérience de l'utilisateur. Un virus inclut les vers, les chevaux de Troie, les virus et autres éléments ou dispositifs similaires.

- 1.2. Dans le présent Accord, sauf indication contraire du contexte :
  - a) toute référence à une personne renvoie aussi bien à une personne morale (telle qu'une société à responsabilité limitée) qu'à une personne physique ;
  - b) les titres donnés aux différentes clauses n'ont été insérés que par souci de commodité et n'affectent en rien l'interprétation du présent Accord ;
  - c) toute expression introduite par « y compris » ou des termes similaires doit être considérée comme un exemple et ne saurait limiter l'applicabilité générale des mots qui précèdent ; et
  - d) toute référence à une législation renvoie à cette législation telle que modifiée, étendue ou réadoptée le cas échéant, ainsi qu'à toute disposition découlant de cette législation.
  - e) En cas de conflit entre les documents qui constituent le présent Accord, l'ordre de priorité suivant s'applique : (i) tout Document de commande ; (ii) le présent Accord ; et (iii) toutes Annexes supplémentaires convenues le cas échéant.

## 2. Commencement et durée

- 2.1. Le présent Accord entrera en vigueur à la Date de début de contrat.
- 2.2. Les Services sont accessibles à compter de la Date de prise d'effet de l'abonnement et pendant la Période initiale (indiquée dans le Document de commande), sauf résiliation conformément à la clause 12.
- 2.3. À l'expiration de la Période initiale, le présent Accord sera automatiquement renouvelé pour des Périodes de renouvellement successives, sauf résiliation conformément à la clause 12 ou sauf notification écrite de non-renouvellement par l'une des Parties moyennant un préavis d'au moins 30 jours (ce préavis n'expirant qu'à la fin de la Période initiale ou de toute Période de renouvellement ultérieure).

## 3. Services d'onboarding

- 3.1. Dès réception des Frais de prépaiement, Qargo et le Client entreront dans la Période d'onboarding, au cours de laquelle Qargo et le Client travailleront en collaboration pour configurer et préparer Qargo TMS en fonction des besoins spécifiques du Client. Les détails du processus d'onboarding et de tous les Services professionnels associés achetés seront décrits dans le Document de commande.

## 4. Obligations de Qargo

- 4.1. Sous réserve des conditions du présent Accord et de votre respect de celui-ci, Qargo concède au Client une licence non exclusive, non cessible et non sous-licenciable permettant aux Utilisateurs autorisés d'utiliser les Services et la Documentation à des fins professionnelles internes, comme indiqué dans le Document de commande.

- 4.2. Qargo s'engage à fournir les Services au Client avec les compétences et le soin requis, sous réserve des conditions du présent Accord. Si Qargo manque à cet engagement pour une raison autre qu'une utilisation des Services par le Client non conforme à la Documentation, Qargo déploiera des efforts raisonnables du point de vue commercial pour corriger le problème ou fournir au Client une solution de contournement appropriée. Cette correction ou cette solution de contournement sera gratuite et constitue l'unique recours du Client en cas de manquement de Qargo à cet engagement.
- 4.3. Qargo garantit qu'elle détient et maintiendra en vigueur les licences, les consentements et les autorisations nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat.
- 4.4. Qargo garantit que les Services, sous réserve d'une utilisation conforme à la Documentation et dans des conditions normales d'exploitation, seront substantiellement conformes aux spécifications énoncées dans le Document de commande.
- 4.5. Qargo peut apporter des modifications aux Services à tout moment, pour autant que ces modifications ne réduisent pas de manière significative la fonctionnalité, la performance ou la sécurité des Services. Qargo notifiera les modifications significatives au Client via Qargo TMS.
- 4.6. Qargo s'engage à respecter les obligations énoncées dans le SLA à l'annexe 1, le DPA à l'annexe 2, et toutes les lois et réglementations applicables dans le cadre des Services.

## 5. Obligations du Client

- 5.1. Le Client doit :
  - 5.1.1. apporter à Qargo toute la coopération nécessaire dans le cadre du présent Accord ;
  - 5.1.2. donner à Qargo l'accès nécessaire aux informations dont Qargo peut avoir besoin pour fournir Qargo TMS, y compris, sans s'y limiter, les Données client, les informations d'accès sécurisé, l'accès au système informatique (y compris, sans s'y limiter, à ses serveurs) et aux services de configuration du Client ;
  - 5.1.3. respecter toutes les lois et réglementations applicables ;
  - 5.1.4. veiller à ce que les Utilisateurs autorisés utilisent Qargo TMS et la Documentation conformément aux conditions du présent Accord et assumer la responsabilité de tout manquement au présent Accord par un Utilisateur autorisé ;
  - 5.1.5. obtenir et maintenir en vigueur les licences, les consentements et les autorisations nécessaires pour que Qargo, ses prestataires et agents exécutent les obligations leur incomant au titre du présent Accord, y compris, sans s'y limiter, la fourniture de Qargo TMS et de tout ou partie des Services de maintenance et de mise à niveau, des services d'assistance logicielle et/ou des Services professionnels et de l'intégration de logiciels tiers ;
- 5.2. Le Client ne doit pas :
  - 5.2.1. copier, traduire, modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées des Services ;
  - 5.2.2. sauf autorisation expresse prévue par le présent Accord, utiliser les Services pour le compte d'un tiers ou permettre à un tiers d'y accéder ou de les utiliser ;
  - 5.2.3. tenter de découvrir ou d'obtenir l'accès au code source du Logiciel ou faire de l'ingénierie inverse, modifier, décrypter, extraire, désassembler ou décompiler le Logiciel (sauf dans la mesure où Vous y êtes autorisé par la loi applicable dans des circonstances où Qargo n'est pas en droit de restreindre ou d'empêcher de telles actions) ;
  - 5.2.4. tenter d'interférer avec le bon fonctionnement des Service ou du Logiciel et, en particulier, tenter de contourner les mécanismes de sécurité, de contrôle de licence ou d'autres mécanismes de protection, ou falsifier, pirater, introduire un Virus ou perturber de quelque autre manière les Services ou le Logiciel ou tout site web, système informatique, serveur, routeur ou tout autre dispositif connecté à Internet qui y est associé ;
  - 5.2.5. accéder à tout ou partie de Qargo TMS ou de la Documentation afin de créer un produit ou un service concurrent de produits ou services de Qargo ;
  - 5.2.6. manipuler les identifiants afin de déguiser l'origine de Données client transmises par le biais du Service.

## **6. Propriété et droits sur les données**

- 6.1. Le Client demeure propriétaire des droits sur les Données client, y compris les droits de propriété intellectuelle. Le Client est seul responsable de la licéité, de la fiabilité, de l'intégrité, de l'exactitude, de la qualité et de l'utilisation des Données client. Aucune disposition du présent Accord ne peut être interprétée comme transférant la propriété des Données client à Qargo.
- 6.2. Le Client concède à Qargo une licence non exclusive, mondiale et libre de redevance pour utiliser, stocker, traiter et afficher les Données client aux seules fins de :
  - 6.2.1. fournir les Services, y compris le stockage, la transmission et l'affichage des Données client ;
  - 6.2.2. remplir les obligations incombant à Qargo au titre du présent Accord ; et
  - 6.2.3. prévenir les problèmes techniques, améliorer la qualité de service et assurer la sécurité.
- 6.3. Le Client reconnaît et convient qu'il incombe à lui seul de vérifier l'exactitude, l'exhaustivité et la pertinence des résultats, rapports ou informations générés ou fournis par Qargo TMS, y compris, sans s'y limiter, des analyses de données, suggestions ou insights. Qargo ne garantit pas l'exactitude ou l'exhaustivité des résultats et ne peut être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions dans ces résultats ou de conséquences liées au fait que le Client s'est appuyé sur des résultats non vérifiés.
- 6.4. Qargo prend au sérieux la sécurité de ses systèmes et des Données client. Dans le cadre de notre engagement en matière de sécurité, notre système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) régissant les Services est certifié conforme à la norme ISO/IEC 27001:2022.
- 6.5. Le Client doit informer Qargo par écrit dès qu'il a connaissance d'une réclamation selon laquelle les Données client portent atteinte aux droits d'un tiers. Dans ce cas, le Client indemnisera Qargo à hauteur des sommes que Qargo a été dans l'obligation de payer en vertu d'une décision de justice ou du règlement de la Réclamation, sous réserve que : (a) le Client soit informé sans délai de la Réclamation, (b) Qargo apporte son concours au Client dans une limite raisonnable pour la défense et le règlement de cette Réclamation, aux frais du Client, et (c) le Client ait toute autorité pour gérer la défense ou le règlement de la Réclamation.

## **7. Intégrations tierces et Modifications**

- 7.1. Lorsque le Client demande à Qargo de lui fournir des Services professionnels pour l'intégration de Logiciels tiers ou pour apporter des Modifications à Qargo TMS, les Services ainsi convenus et les Frais associés seront spécifiés dans un Document de commande.
- 7.2. Les Droits de propriété intellectuelle sur les Modifications sont et demeureront la propriété de Qargo, et Qargo se réserve le droit de concéder une licence d'utilisation de ces Modifications à toute(s) autre(s) partie(s).
- 7.3. Afin de lever toute ambiguïté, Qargo ne peut être tenue responsable envers le Client de la défaillance d'un logiciel tiers intégré à Qargo TMS qui ne découle pas directement d'un acte ou d'une omission de Qargo, de ses employés, prestataires ou agents.

## **8. Propriété intellectuelle**

- 8.1. Qargo et/ou ses concédants de licence demeurent propriétaires de tous les droits sur les Services, y compris sur toutes modifications, améliorations ou œuvres dérivées des Services. Le présent Accord ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Services, et l'utilisation des Services par le Client est limitée aux droits expressément énoncés dans le présent Accord.
- 8.2. Qargo doit informer le Client dès qu'elle a connaissance d'une réclamation selon laquelle les Droits de propriété intellectuelle de Qargo portent atteinte aux droits d'un tiers. Dans ce cas, Qargo indemnise le Client à hauteur des sommes que le Client a été dans l'obligation de payer en vertu d'une décision de justice ou du règlement de la Réclamation, sous réserve que : (a) Qargo soit informée sans délai de la Réclamation, (b) le Client apporte son concours à Qargo dans une limite raisonnable pour la défense et le règlement de cette Réclamation, aux frais de Qargo, et (c) Qargo ait toute autorité pour gérer la défense ou le règlement de la Réclamation.

## 9. Frais et paiements

- 9.1. Le Client est tenu de payer les Frais relatifs aux Services, tels que spécifiés dans le Document de commande, conformément au présent Accord.
- 9.2. Les Frais sont dus et exigibles dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facturation, dans la monnaie indiquée dans le Document de commande et dans leur intégralité, sans faire valoir de droit de compensation, de déduction ou de demande reconventionnelle.
- 9.3. Frais pour la Période initiale :
  - 9.3.1. À la signature du Document de commande et à titre de condition préalable au démarrage de la Période d'onboarding, le Client est tenu de payer les Frais de prépaiement spécifiés dans le Document de commande. Ces Frais de prépaiement ne sont pas remboursables.
  - 9.3.2. À l'issue de la Période d'onboarding et après la Date de prise d'effet de l'abonnement, Qargo facturera au Client les Frais d'abonnement restants.
- 9.4. Frais pour chaque Période de Renouvellement :
  - 9.4.1. Les Frais d'abonnement seront ajustés sur une base annuelle, sauf convention contraire, comme indiqué dans le Document de commande. Les Frais d'abonnement ajustés seront calculés et facturés au début de chaque Période de renouvellement.
- 9.5. Aucun paiement n'est réputé avoir été effectué tant que Qargo n'a pas reçu ce paiement en fonds disponibles de la part du Client.
- 9.6. Qargo émettra des factures par voie électronique à l'adresse électronique fournie par le Client dans le Document de commande ou mise à jour ultérieurement par écrit par le Client.
- 9.7. En cas de non-paiement par le Client des Frais dus à Qargo en vertu du présent Accord, ou en cas de manquement du Client à ses obligations, Qargo peut, sans préjudice de ses autres droits et recours, moyennant notification écrite :
  - 9.7.1. suspendre l'accès du Client aux Services jusqu'au règlement intégral des factures impayées en fonds disponibles, après quoi l'accès sera rétabli ; et/ou
  - 9.7.2. appliquer des intérêts sur le montant impayé au taux en vigueur prévu par la loi, calculés sur une base quotidienne et composés trimestriellement, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral du montant impayé.
- 9.8. Tous les Frais indiqués au Client pour la fourniture des Services sont hors TVA ou autres taxes applicables, lesquelles seront ajoutées à la facture.
- 9.9. Outre les ajustements annuels prévus à la clause 9.4.1, Qargo se réserve le droit d'ajuster les Frais d'abonnement pour les Périodes de renouvellement afin de prendre en compte l'évolution des conditions du marché, des coûts d'exploitation ou de l'inflation. Qargo notifiera par écrit au Client toute modification de prix au moins soixante (60) jours avant le début de la Période de renouvellement. L'ajustement général des prix ne doit pas dépasser l'augmentation de l'indice des prix à la consommation publié par l'[Office for National Statistics](#) au cours des 12 mois précédents, majoré de 2 %.
- 9.10. Si le Client conteste une facture, il doit adresser une notification écrite à Qargo dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de la facture. Il est tenu de payer en intégralité le montant non contesté dans l'attente de la résolution du litige. Une fois le litige résolu, il sera procédé aux ajustements nécessaires dans un délai de trente (30) jours.

## 10. Confidentialité

- 10.1. Chaque Partie s'engage à garder secrètes et à ne pas divulguer à un tiers (à l'exception de ses conseillers juridiques et professionnels), sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie, les Informations confidentielles dont la Partie destinataire a eu connaissance ou qui lui ont été communiquées par l'autre Partie dans le cadre du présent Accord, sauf dans la mesure où ces Informations confidentielles : (a) sont dans le domaine public (autrement qu'à la suite d'une violation du présent Accord) ou (b) étaient déjà connues de la Partie destinataire en toute indépendance ; ou (c) doivent être divulguées en vertu de la loi, d'un tribunal compétent ou d'un organisme de contrôle ou administratif.
- 10.2. Dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour donner effet au présent Accord, la Partie destinataire peut communiquer des Informations confidentielles à ses employés qui ont raisonnablement besoin de les connaître,

sous réserve que la Partie destinataire : (a) avant leur communication, informe ces employés des obligations de confidentialité qui leur incombent en vertu du présent Accord, et (b) veille continuellement au respect de ces obligations de confidentialité.

## 11. Limitations et exclusions de responsabilité

- 11.1. La présente clause 10 définit la responsabilité financière totale de chaque Partie (y compris la responsabilité des actes ou omissions de ses employés, agents et sous-traitants) à l'égard de l'autre Partie :
  - 11.1.1. découlant du présent Accord ou liée à celui-ci ;
  - 11.1.2. au regard de toute utilisation des Services et de la Documentation, ou d'une partie de ceux-ci, par le Client ;
  - 11.1.3. au regard de toute utilisation des Données client par Qargo ; et
  - 11.1.4. au regard de toute déclaration, acte délictueux ou omission (y compris la négligence) découlant du présent Accord ou s'y rapportant.
- 11.2. Sous réserve de la clause 11.1, aucune Partie ne peut être tenue responsable envers l'autre, que ce soit au titre de la responsabilité contractuelle, d'une fausse déclaration, d'une restitution ou à quelque autre titre, en cas de perte de profits, d'activité, de clientèle et/ou de pertes similaires, de corruption de données ou d'informations, de perte économique pure, ou de dommages, pertes, coûts et dépenses spéciaux, indirects ou consécutifs, quelle que soit leur origine, découlant du présent Accord.
- 11.3. La responsabilité totale et maximale de chaque Partie, que ce soit au titre de la responsabilité contractuelle ou délictuelle (y compris la négligence ou un manquement à une obligation légale), d'une fausse déclaration, d'une restitution ou à quelque autre titre, découlant du présent Accord, est limitée au montant total des Frais d'abonnement payables par le Client à Qargo au cours des douze (12) mois consécutifs immédiatement antérieurs à la date de présentation de la Réclamation.
- 11.4. Toutes garanties, déclarations, conditions et autres modalités de quelque nature que ce soit, tacites et prévues par la loi ou le *common law* sont, dans les limites autorisées par le droit applicable, exclues du présent Accord.
- 11.5. Sauf indication expresse dans le présent Accord :
  - 11.5.1. la Documentation et les Services, ainsi que tout ce que Qargo fournit au Client dans le cadre du présent Accord, sont fournis « en l'état ». Bien que Qargo s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services exempts de tous défauts, le Client reconnaît que les Services peuvent être soumis à des contraintes, des retards et d'autres problèmes inhérents à l'utilisation de ce type de services d'information ;
  - 11.5.2. le Client assume l'entièvre responsabilité des résultats obtenus suite à l'utilisation des Services et de la Documentation et des conclusions tirées de cette utilisation.
- 11.6. Aucune Partie n'est réputée avoir manqué aux obligations lui incombant au titre du présent Accord en raison d'un acte, d'une omission ou d'une défaillance de l'autre Partie ou du non-respect par le Client des obligations lui incombant au titre du présent Accord.
- 11.7. Aucune disposition du présent Accord n'a pour effet de :
  - 11.7.1. limiter ou exclure toute responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence ;
  - 11.7.2. limiter ou exclure toute responsabilité en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse ;
  - 11.7.3. limiter toute responsabilité dans la mesure où la loi applicable l'interdit ; ou
  - 11.7.4. exclure toute responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

## 12. Résiliation

- 12.1. Chaque Partie peut résilier le présent Accord, à tout moment, en adressant une notification écrite si l'autre Partie :
  - 12.1.1. commet un manquement substantiel au présent Accord auquel il est impossible de remédier ;

- 12.1.2. commet un manquement substantiel au présent Accord auquel il est possible de remédier, mais n'y remédié pas dans un délai de trente (30) jours après avoir été mise en demeure d'y remédier ;
- 12.1.3. devient insolvable ; conclut un concordat avec ses créanciers ; se voit désigner un administrateur judiciaire, un séquestre ou une personne exerçant une fonction équivalente pour son entreprise ou la totalité ou une part substantielle de ses actifs ; fait l'objet d'une ordonnance ou adopte une résolution à des fins d'administration judiciaire, de mise sous séquestre, de liquidation ou toute autre procédure similaire ; fait l'objet d'une procédure de saisie ou de toute autre procédure d'exécution forcée portant sur la totalité ou une part substantielle de ses actifs (qui n'est pas réglée, abandonnée ou révoquée dans les 28 jours) ; ou fait l'objet d'une procédure équivalente ou实质上 similaire à l'une des procédures susmentionnées dans toute juridiction applicable, ou cesse, ou est sur le point de cesser, son activité.
- 12.2. Aux fins de la présente clause 12.1.2, la possibilité de remédier à un manquement s'entend de la possibilité de prendre des mesures permettant à l'autre Partie de se retrouver dans la même situation que celle dans laquelle elle se serait trouvée (sauf en ce qui concerne la date) si le manquement n'avait jamais eu lieu.
- 12.3. En cas de résiliation du présent Accord, quel qu'en soit le motif :
  - 12.3.1. Qargo supprimera immédiatement l'accès du Client aux Services ;
  - 12.3.2. le Client devra immédiatement cesser d'accéder aux Services et de les utiliser ; et toutes les sommes que le Client doit à Qargo deviendront immédiatement exigibles. Afin de lever toute ambiguïté, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement des Frais payés d'avance au regard de la durée restant à courir si la résiliation est due à un manquement du Client.
  - 12.3.4. toutes les sommes que le Client doit à Qargo deviendront immédiatement exigibles. Par souci de clarté, dans le cas d'une résiliation due à :
    - 12.3.4.1. à un manquement grave du Client, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement des Frais payés d'avance au regard de la durée restant à courir.
    - 12.3.4.2. à un manquement grave de Qargo, Qargo remboursera au Client, au prorata, les Frais d'abonnement prépayés pour la durée de l'abonnement non utilisé restant à courir.
- 12.4. La résiliation du présent Accord , quel qu'en soit le motif, n'affectera en rien les droits acquis ou obligations de l'une ou l'autre Partie au moment de la prise d'effet de la résiliation.
- 12.5. Qargo peut suspendre l'accès du Client aux Services avec effet immédiat à tout moment pendant la Durée de l'abonnement si le Client manque à une obligation essentielle du présent Accord. Ceci inclut, sans s'y limiter, le non-paiement à Qargo d'un montant en souffrance dans les trente (30) jours suivant la mise en demeure au Client. Le Client continuera à être facturé et sera redevable du paiement de tous les Frais correspondant à la période de suspension.

## 13. Force majeure

- 13.1. Aucune Partie ne peut être tenue responsable envers l'autre si un ou plusieurs Événements de force majeure empêchent ou retardent l'exécution de ses obligations au titre du présent Accord ou la poursuite de ses activités, à condition d'informer, dans la mesure du possible, la Partie non affectée de la survenance des Événements et de la durée prévue.

## 14. Notifications

- 14.1. Toute notification requise dans le cadre du présent Accord doit être faite par écrit, en anglais, et envoyée par courrier électronique à l'adresse suivante :
  - 14.1.1. Notifications pour Qargo : [legal@qargo.com](mailto:legal@qargo.com).
  - 14.1.2. Notifications pour le Client : L'adresse électronique spécifiée pour les notifications légales dans le Document de commande. À défaut, la notification sera envoyée soit (a) à l'adresse électronique spécifiée par le Client, soit (b) à l'adresse électronique des Administrateurs du compte Qargo TMS du Client.

## 15. Généralités

- 15.1. Le présent Accord, ainsi que tout Document de commande, constitue l'accord unique et complet entre les Parties et chaque Partie reconnaît ne s'être appuyée sur aucune autre déclaration (écrite ou orale) pour conclure le présent Accord. Les conditions d'un bon de commande du Client ou de tout autre document similaire qui sont incompatibles avec le présent Accord ou qui s'y ajoutent sont considérées comme nulles et non avenues et sans effet.
- 15.2. Le présent Accord remplace tout accord antérieur entre le Client et Qargo, à moins qu'ils n'en conviennent autrement.
- 15.3. Le présent Accord n'a pas pour objet de créer une relation de partenariat ou de coentreprise entre les Parties. Aucune Partie n'a le pouvoir d'agir au nom de l'autre ou de la lier.
- 15.4. Sauf convention écrite contraire, le Client autorise Qargo à citer le Client et à utiliser le logo du Client dans les documents marketing et promotionnels.
- 15.5. Aucune disposition du présent Accord ne vise à conférer des droits opposables ou des avantages à un tiers.
- 15.6. Qargo peut modifier les conditions du présent Accord à tout moment, moyennant une notification au Client conformément à la clause 14. Le Client convient que Qargo considérera que son utilisation continue des Services, y compris après une modification, vaut acceptation des conditions du présent Accord.
- 15.7. Les clauses suivantes survivront à l'expiration ou à la résiliation du présent Accord, quel qu'en soit le motif : Propriété et droits sur les données (5.2 et 5.5), Intégrations tierces et Modifications (6.2), Propriété intellectuelle (7.1 et 7.2), Confidentialité (10), Limitations et exclusions de responsabilité (13), Notifications (14), Généralités (15), et Annexe 2 : Accord de traitement des données (4.1, 5.1 et 6).
- 15.8. Le présent Accord s'applique aux deux Parties et à leurs successeurs et ayants droit. Le Client ne peut transférer ses droits et obligations nés du présent Accord sans le consentement écrit préalable de Qargo, lequel ne peut être refusé sans motif valable.
- 15.9. Si une clause du présent Accord est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, la validité des autres clauses du présent Accord n'en sera pas affectée. Les deux Parties se concerteront pour remplacer la clause nulle par une nouvelle clause légalement admissible et ayant le même effet.
- 15.10. Le fait pour l'une des Parties de ne pas faire valoir l'une des clauses du présent Accord dans un cas particulier ne peut être considéré ou interprété comme une renonciation à faire valoir cette clause à l'avenir ou à invoquer un manquement ultérieur à cette clause. Une renonciation à un droit ne constitue pas une renonciation à tout autre droit et ne sera valable que si elle est constatée par écrit et signée par un signataire habilité de la Partie renonçant à ce droit.
- 15.11. Le présent Accord est régi par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles, et tout litige lié au présent Accord relève de la seule compétence des tribunaux anglais.

## Annexe 1 : Accord de niveau de service (« SLA »)

Le présent Accord de niveau de service (SLA) est incorporé aux Conditions générales de Qargo et s'applique à tous les clients de Qargo. Il régit la disponibilité des services, la maintenance et les temps de réponse pour Qargo TMS et les Services d'assistance.

### 1. Définitions

« **Indisponibilité** » désigne toute période pendant laquelle Qargo TMS n'est pas opérationnel et accessible par le Client.

« **Disponibilité mensuelle** » désigne le pourcentage du nombre total de minutes possibles pendant lesquelles Qargo a été disponible, à l'exclusion des facteurs énoncés à l'article 2.3, au cours d'un mois donné, et se calcule comme suit :

$$\text{Disponibilité mensuelle} = 1 - (\text{minutes d'Indisponibilité mensuelles} / \text{nombre total de minutes mensuelles possibles}) ;$$

« **Heures d'ouverture normales** » désigne la période comprise entre 8h00 et 18h00, heure locale du Royaume-Uni, les Jours ouvrés ;

Les « **Crédits** » sont calculés comme suit :  $\text{Crédits} = (99 - \text{disponibilité mensuelle réelle}) \times 1/12 \text{ des Frais d'abonnement annuels payés}$ .

### 2. Champ d'application du SLA

- 2.1. Le présent SLA s'applique à Qargo TMS et aux Services d'assistance. Qargo met tout en œuvre pour fournir au Client un accès permanent à la plateforme Qargo TMS. Le présent SLA prévoit les droits et les recours du Client en cas d'interruption de service résultant d'une défaillance de Qargo.

### 3. Services d'assistance

- 3.1. Dans le cadre des Services et sans frais supplémentaires pour le Client, Qargo fournira au Client des Services d'assistance pendant les Heures normales d'ouverture. Le Client peut soumettre ses demandes d'assistance à Qargo en envoyant un courrier électronique à [support@qargo.io](mailto:support@qargo.io) ou via le Chat en ligne. Qargo peut être amenée à modifier la nature de ses Services d'assistance le cas échéant.
- 3.2. Les Demandes d'assistance se répartissent en trois niveaux de priorité, avec les temps de réponse correspondants :

Demande d'assistance	Niveau de priorité	Temps de réponse	Description
SLR1	Élevée	Dans l'heure qui suit la demande initiale	Si une fonction du Service est indisponible, causant un impact significatif sur les activités de l'entreprise
SLR2	Moyenne	Dans les 4 heures suivant la demande initiale	Une partie non critique du Service est indisponible
SLR3	Faible	Dans les 2 jours ouvrés suivant la demande initiale	Problème ou désagrément mineur



3.3. Les Services d'assistance excluent le diagnostic et la correction de tout problème découlant de l'une des situations suivantes :

- 3.3.1. modifications du Logiciel Qargo qui n'ont pas été réalisées ou commandées par Qargo ;
- 3.3.2. le fait que le client n'ait pas mis en œuvre les recommandations et les solutions aux problèmes précédemment soumises par Qargo ; ou
- 3.3.3. déficiences des installations du Client.

## 4. Disponibilité des Services et Crédits

- 4.1. Qargo s'engage à assurer une Disponibilité mensuelle de 99%.
- 4.2. Les opérations de maintenance planifiée de Qargo TMS auront généralement lieu en dehors des Heures normales d'ouverture afin de réduire au minimum les perturbations. Si une opération de maintenance planifiée est nécessaire pendant les Heures normales d'ouverture, Qargo adressera une notification au Client par courrier électronique au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. Si cette opération de maintenance implique une Indisponibilité supérieure à trente (30) minutes pendant les Heures normales d'ouverture, la notification doit le mentionner explicitement. À la demande raisonnable du Client, les opérations de maintenance annoncées peuvent être reportées si Qargo juge ce report techniquement et économiquement raisonnable.
- 4.3. Les formes suivantes d'Indisponibilité ne sont pas prises en compte dans les calculs du temps de Disponibilité mensuelle :
  - 4.3.1. Indisponibilité résultant d'une maintenance planifiée telle que définie à l'article 4.2 ;
  - 4.3.2. Indisponibilité due à des actes ou des omissions du Client ou d'un tiers, y compris, sans s'y limiter, les problèmes liés au fournisseur d'accès Internet du Client, les défaillances de l'équipement ou du logiciel du Client, ou une mauvaise utilisation des Services ;
  - 4.3.3. Indisponibilité causée par un événement de Force majeure ; et
  - 4.3.4. Indisponibilité résultant de la suspension ou de la résiliation du Service, conformément à l'Accord.
- 4.4. Le Client doit signaler toute Indisponibilité dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance. En cas de signalements d'Indisponibilité reçus pendant les Heures normales d'ouverture, Qargo s'engage à respecter les temps de réponse énoncés à l'article 3.2.

## 5. Crédits

- 5.1. En cas de non-respect du taux de Disponibilité mensuelle, Qargo octroiera au Client, comme seul et unique recours, un Crédit à valoir sur la prochaine facture du Client.
- 5.2. Un Crédit ne peut en aucun cas dépasser les Frais d'abonnement payés par le Client sur la période à laquelle le Crédit se rapporte. Le Client ne peut prétendre à des Crédits s'il doit des sommes à Qargo.

## 6. Limitations et exclusions du présent SLA

- 6.1. Le présent SLA ne s'applique pas aux :
  - 6.1.1. comptes d'essai et instances de non-production, y compris, sans s'y limiter, les instances de test, de reprise après sinistre, de formation, de questions-réponses ou de développement ;
  - 6.1.2. services, programmes, logiciels d'activation ou agents fonctionnant sur des systèmes clients ou des systèmes fournis par des tiers ; et
  - 6.1.3. clients n'ayant pas respecté une obligation essentielle leur incomitant au titre du Contrat client, y compris, sans s'y limiter, une obligation de paiement.

## Annexe 2 : Accord de traitement des données

Le présent Accord de traitement des données (DPA) est incorporé aux Conditions générales de Qargo. Il énonce les obligations de Qargo en tant que Responsable du traitement des Données personnelles du Client.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent DPA sont définis dans les Conditions générales. Le DPA a pour objet de garantir que ce traitement est conforme à la Législation sur la protection des données et respecte les droits du Client lorsque les Données personnelles du Client sont traitées dans le cadre de l'Accord.

### 1. Définitions

« **Responsable du traitement** » désigne l'entité qui détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données personnelles, au sens de la Législation sur la protection des données ;

« **Sous-traitant** » désigne l'entité qui Traite les Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement, au sens de la Législation sur la protection des données ;

« **Législation sur la protection des données** » désigne la Loi sur la protection des données de 2018, le Règlement général sur la protection des données du Royaume-Uni (RGPD du Royaume-Uni), et tout texte législatif mis en œuvre en lien avec cette législation. Lorsque les données traitées comprennent les données de personnes de l'Union européenne, cette législation englobe également le Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD de l'UE), y compris toute législation de remplacement entrée en vigueur le cas échéant.

« **Personne concernée** » désigne la personne à laquelle se rapportent les Données personnelles, au sens de la Législation sur la protection des données ;

« **Données personnelles** » désigne les données relatives à une personne physique traitées par le Responsable du traitement dans le cadre de la fourniture des Services prévus par l'Accord, à partir desquelles cette personne est identifiée ou identifiable, au sens de la Législation sur la protection des données.

### 2. Rôles des Parties

- 2.1. Les Parties acceptent et conviennent que les Services incluent le traitement de Données personnelles.
- 2.2. En ce qui concerne les Données personnelles du Client traitées par Qargo pour le compte du Client dans le cadre des Services, les Parties reconnaissent que Qargo agit en tant que Sous-traitant et que le Client agit en tant que Responsable du traitement de ces Données personnelles.
- 2.3. La durée, la nature et la finalité du traitement, ainsi que les types de Données personnelles traitées dans le cadre du présent DPA et les catégories de Personnes concernées sont spécifiés à l'annexe 1 du présent DPA.
- 2.4. Les deux Parties se conformeront à toutes les exigences applicables de la Législation sur la protection des données

### 3. Obligations du Sous-traitant

- 3.1. Le Sous-traitant, en ce qui concerne les Données personnelles fournies par le Client, doit :
  - 3.1.1. agir uniquement selon les instructions du Client telles qu'énoncées dans le présent Accord ou telles que documentées par écrit dans un autre document ;
  - 3.1.2. traiter ces Données Personnelles uniquement dans la mesure nécessaire et selon les modalités prévues aux fins du présent Accord ;
  - 3.1.3. informer le Client s'il juge qu'une instruction donnée par le Client enfreint la Législation sur la protection des données ;
  - 3.1.4. veiller à ce que des mesures techniques et organisationnelles appropriées soient prises contre le traitement non autorisé ou illicite des Données personnelles et contre la perte, la destruction ou l'altération

- d'origine accidentelle des Données personnelles, en tenant compte de la nature des Données personnelles ;
- 3.1.5. informer dans les plus brefs délais le Responsable du traitement s'il reçoit une demande d'une personne concernée en vertu de la Législation sur la protection des données concernant les Données personnelles ;
  - 3.1.6. transférer les Données personnelles fournies par le Client en dehors du Royaume-Uni, de l'UE ou d'un pays ayant conclu un accord d'adéquation uniquement avec l'autorisation préalable du Client et lorsqu'un mécanisme de transfert approprié est en place conformément à la Législation sur la protection des données.

#### 4. Sous-traitants ultérieurs

- 4.1. Une liste des sous-traitants ultérieurs de Qargo est disponible sur le site <https://trust.qargo.com/>.
- 4.2. Le Client consent à ce que le Sous-traitant fasse appel à des sous-traitants ultérieurs pour le traitement des Données personnelles dans le cadre du présent Accord. Le Client autorise également le Sous-traitant à remplacer ou à ajouter des sous-traitants ultérieurs.
- 4.3. Le Sous-traitant conclura un contrat écrit avec tout sous-traitant ultérieur qui comporte des engagements en matière de traitement des données au moins aussi stricts que ceux prévus dans le présent Accord. Le Sous-traitant demeure responsable devant le Client des actions de ses sous-traitants ultérieurs.
- 4.4. Le Sous-traitant doit informer le Client, conformément à l'article 14 des Conditions générales, de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, donnant ainsi au Client la possibilité d'émettre des objections raisonnables à l'encontre de ces changements. Si aucune objection n'est formulée dans les 30 jours, les modifications sont considérées comme acceptées. Si une objection est formulée et qu'aucun accord n'est trouvé dans les 30 jours, le Sous-traitant peut procéder au changement, et le Client a le droit de résilier l'Accord.

#### 5. Suppression ou restitution des données

- 5.1. À l'expiration ou à la résiliation du présent Accord ou à la fin du traitement des données, le Sous-traitant supprimera toutes les Données personnelles ou les restituera au Client et supprimera les copies existantes, à moins qu'il ne soit tenu de conserver une copie pour honorer ses obligations légales ou réglementaires.

#### 6. Identification et notification des violations de données personnelles

- 6.1. Le Sous-traitant doit notifier au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, mais au plus tard dans les 72 heures, et fournir au Client une assistance raisonnable pour répondre à une violation de données personnelles.

#### 7. Accès et audit

- 7.1. Sur demande, le Sous-traitant autorisera le Responsable du traitement, l'ICO, l'autorité nationale du Responsable du traitement et ses représentants, à accéder aux locaux, aux registres et au personnel du Sous-traitant aux fins d'évaluer le respect par le Sous-traitant de ses obligations au titre du présent Accord.
- 7.2. Sur demande, le Sous-traitant fournira au Client les informations nécessaires pour démontrer le respect par le Client des obligations découlant de la Législation sur la protection des données et du présent DPA.

### Annexe 1

#### Catégories de personnes concernées

Les catégories de personnes concernées dont les données personnelles sont transférées sont déterminées uniquement par le Responsable du traitement.

Dans le cadre normal des services du Responsable du traitement, les catégories de personnes concernées peuvent inclure (sans toutefois s'y limiter) : les employés, les clients, les fournisseurs et les sous-traitants.

**Catégories de données personnelles**

Les catégories de données personnelles transférées sont déterminées uniquement par le Responsable du traitement. Dans le cadre normal des services du Responsable du traitement, les catégories de données personnelles transférées peuvent inclure (sans toutefois s'y limiter) : Nom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique, informations sur les produits, données de localisation.

**Fréquence de transfert**

Continu avec l'utilisation des Services.

**Nature du traitement**

Fourniture des Services au Client conformément à l'Accord.

**Finalité(s) du transfert de données**

Fournir les Services au Client de la manière décrite dans l'Accord.

**Durée de conservation des données**

Aussi longtemps que nécessaire pour fournir les Services décrits dans l'Accord, conformément aux exigences légales ou contractuelles, ou jusqu'à réception d'une demande écrite de suppression de la part du Client.