

Klantvoorwaarden - Qargo Tech Ltd

Informatieve vertaling – Versie 2.0, van kracht per 1 oktober 2026

NL

Dit document is een vertaling van de klantvoorwaarden van Qargo Tech Ltd – de Master Services Agreement, het AI-addendum, de Service Level Agreement, de Verwerkersovereenkomst en het Addendum EU-dataverordening (Versie 2.0, van kracht per 1 oktober 2026). Het is opgesteld met behulp van artificiële intelligentie en wordt uitsluitend ter informatie en voor het gemak verstrekt. Het is niet juridisch bindend en maakt geen deel uit van enige overeenkomst met Qargo. Uitsluitend de Engelstalige versies die zijn gepubliceerd op qargo.com/terms-and-conditions zijn de toepasselijke voorwaarden. In geval van strijdigheid of inconsistentie tussen deze vertaling en de Engelse versie heeft de Engelse versie voorrang.

EN

This document is a translation of the customer terms of Qargo Tech Ltd — the Master Services Agreement, AI Addendum, Service Level Agreement, Data Processing Agreement and EU Data Act Addendum (Version 2.0, effective 1 October 2026). It was prepared with the assistance of artificial intelligence and is provided for guidance and convenience only. It is not legally binding and does not form part of any agreement with Qargo. The English-language versions published at qargo.com/terms-and-conditions are the only governing terms. In the event of any conflict or inconsistency between this translation and the English version, the English version prevails.

Inhoud

1. Raamovereenkomst voor Diensten (Master Services Agreement)
2. AI-addendum (AI Addendum)
3. Service Level Agreement (Service Level Agreement)
4. Verwerkersovereenkomst (Data Processing Agreement)
5. Addendum EU-dataverordening (EU Data Act Addendum)

Raamovereenkomst voor Diensten

Master Services Agreement

Tussen Qargo Tech Limited, een vennootschap ingeschreven in Engeland en Wales onder vennootschapsnummer 11390525 (**'Qargo'**, 'wij', 'ons', 'onze' ('we', 'us', 'our')), met statutaire zetel te 86-90 Paul Street, London, England, EC2A 4NE, United Kingdom, en de klant die in het Bestelformulier wordt vermeld (**'Klant'** ('Customer'), 'u', 'uw' ('you', 'your'));

De **'Overeenkomst'** ('Agreement') bestaat uit het Bestelformulier, deze Raamovereenkomst voor Diensten (**'MSA'** ('Master Services Agreement')), de Service Level Agreement (**'SLA'**), de Verwerkersovereenkomst (**'DPA'** ('Data Processing Agreement')) en andere relevante addenda.

In geval van strijdigheid is de rangorde als volgt: (1) Bestelformulier, (2) DPA, (3) de MSA en (4) eventuele aanvullende relevante addenda (tenzij een addendum uitdrukkelijk voorrang heeft).

1. Definities en interpretatie

1.1 Definities.

'Aanvullende Functies' ('Add-on Features') betekent alle optionele, aanvullende functies die Qargo binnen het Qargo TMS aan de Klant levert, zoals nader beschreven in het Bestelformulier;

'AI-functies' ('AI Features') betekent de toepassingen, modules en functionaliteit van het Qargo TMS die gebruikmaken van artificiële intelligentie, generatieve artificiële intelligentie, machine learning, grote taalmodellen of vergelijkbare technologieën, met inbegrip van de Aanvullende Functie Qargo Intelligence. Het gebruik van de AI-functies door de Klant wordt beheerst door het AI-addendum;

'Geautoriseerde Gebruiker' ('Authorised User') betekent alle werknemers, agenten en zelfstandige opdrachtnemers van de Klant en andere personen of entiteiten die door de Klant gemachtigd zijn om de Diensten (geheel of gedeeltelijk) en de Documentatie te gebruiken;

'Werkdag' ('Business Day') betekent elke dag die geen zaterdag of zondag is, noch een bankvakantiedag of officiële feestdag in Engeland of België;

'Kantooruren' ('Business Hours') betekent de uren tussen 8:00 en 18:00 uur op Werkdagen;

'Vergoedingen' ('Charges') betekent de Vooruitbetalingsvergoeding, de Abonnementsvergoeding en alle andere vergoedingen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, vergoedingen voor Professionele Diensten en Aanvullende Functies) zoals die van tijd tot tijd in een Bestelformulier kunnen worden vermeld en tussen de partijen kunnen worden overeengekomen;

'Vordering(en)' ('Claim(s)') betekent alle eisen, vorderingen en aansprakelijkheid (werkelijk en als gevolg, direct en indirect, en ongeacht of deze bekend of onbekend, vermoed of onvermoed, bekendgemaakt of niet bekendgemaakt, strafrechtelijk of civielrechtelijk, contractueel, uit onrechtmatige daad of anderszins zijn) voor alle verliezen, met inbegrip van alle andere kosten van welke aard ook;

'Vertrouwelijke Informatie' ('Confidential Information') betekent informatie die naar haar aard eigendomsrechtelijk beschermd of vertrouwelijk is, of die als Vertrouwelijke Informatie is aangeduid. Hieronder valt geen informatie die de ontvangende partij reeds rechtmatig in haar bezit had, of die openbaar beschikbaar is (anders dan door een schending);

'Klant' of 'U' ('Customer' or 'You') betekent de entiteit die de Diensten afneemt en waarvan de gegevens in het Bestelformulier zijn vermeld.

'Klantgegevens' ('Customer Data') betekent alle gegevens, informatie en materialen die door de Geautoriseerde Gebruikers van de Klant in verband met de Overeenkomst in het Qargo TMS worden ingevoerd of geüpload, of anderszins aan Qargo worden verstrekt of voor Qargo toegankelijk worden

gemaakt, met inbegrip van alle output, resultaten, rapporten of andere gegevens die door de Diensten (met inbegrip van de AI-functies) op basis van dergelijke gegevens worden gegenereerd;

‘Klantportaal’ (‘Customer Portal’) betekent het deel van het Qargo TMS dat de Klant ter beschikking stelt aan Portaalgebruikers om transportritten en daarmee verband houdende informatie te bekijken, te beheren en bij te werken, zoals beschreven in de Documentatie.

‘Documentatie’ (‘Documentation’) betekent alle informatie die Qargo van tijd tot tijd aan de Klant ter beschikking stelt (onder meer online via het [kennisplatform van Qargo](#) of anderszins), die door Qargo is opgesteld en die de functionaliteit, het gebruik of de werking van de Diensten beschrijft, om de klanten van Qargo algemene hulp en ondersteuning te bieden;

‘Chauffeursapp’ (‘Driver App’) betekent de mobiele applicatie die via een appstore aan de Klant beschikbaar wordt gesteld voor gebruik door Geautoriseerde Gebruikers;

‘Geval van Overmacht’ (‘Force Majeure Event’) betekent elke gebeurtenis of omstandigheid buiten de redelijke controle van de betrokken partij, die ertoe leidt dat die partij haar verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt;

‘Go-livedatum’ (‘Go Live Date’) betekent de datum, vermeld in het Bestelformulier of zoals anderszins tussen de partijen overeengekomen, waarop de Abonnementsdiensten aanvangen;

‘Initiële Looptijd’ (‘Initial Term’) betekent de initiële periode van de Abonnementsdiensten zoals vermeld in het Bestelformulier, die aanvangt op de Go-livedatum en zoals nader beschreven in artikel 2.3;

‘Intellectuele Eigendom’ (‘Intellectual Property’) betekent octrooien, rechten op uitvindingen, auteursrecht en naburige en verwante rechten, handelsmerken en dienstmerken, handelsnamen en domeinnamen, rechten op aankleding en verpakking (get-up en trade dress), goodwill en het recht om een vordering in te stellen wegens misleidende nabootsing (passing off) of oneerlijke concurrentie, rechten op modellen, databankrechten, rechten om vertrouwelijke informatie (met inbegrip van knowhow en bedrijfsgeheimen) te gebruiken en de vertrouwelijkheid ervan te beschermen, en alle andere intellectuele-eigendomsrechten, in elk geval ongeacht of deze geregistreerd of niet-geregistreerd zijn, en met inbegrip van alle aanvragen en rechten om dergelijke rechten aan te vragen en te verkrijgen, verlengingen of uitbreidingen daarvan en rechten om voorrang op grond daarvan in te roepen, alsmede alle vergelijkbare of gelijkwaardige rechten of vormen van bescherming die nu of in de toekomst in enig deel van de wereld bestaan of zullen bestaan;

‘Aanpassingen’ (‘Modifications’) betekent op maat gemaakte functieontwikkeling of wijzigingen aan het Qargo TMS, geleverd als Professionele Diensten, zoals overeengekomen in een Bestelformulier;

‘Onboardingperiode’ (‘Onboarding Period’) betekent de periode die aanvangt bij betaling door de Klant van de Vooruitbetalingsvergoeding en eindigt op de Go-livedatum, gedurende welke Qargo het Qargo TMS zal configureren en gereedmaken voor gebruik door de Klant;

‘Bestelformulier’ (‘Order Form’) betekent een werkomschrijving (statement of work), offerte, voorstel, schriftelijke kennisgeving of ander vergelijkbaar document waarin de door de Klant afgenomen, door Qargo te leveren Diensten worden beschreven en waarin de desbetreffende Vergoedingen zijn vermeld;

‘Portaalgebruikers’ (‘Portal Users’) betekent de klanten, geadresseerden, onderaannemers en andere deelnemers in de toeleveringsketen van de Klant die de Klant machtigt om toegang te krijgen tot het Klantportaal. Portaalgebruikers zijn Geautoriseerde Gebruikers voor de toepassing van deze Overeenkomst.

‘Vooruitbetalingsvergoeding’ (‘Pre-payment Charge’) betekent een percentage van de totale Abonnementsvergoedingen voor de Initiële Looptijd, zoals vermeld in het Bestelformulier, dat door de

Klant verschuldigd is bij ondertekening van het Bestelformulier en vóór de aanvang van de Onboardingperiode;

‘Professionele Diensten’ (‘Professional Services’) betekent alle Aanpassingen, Integraties met Derden, trainings- of onboardingdiensten met betrekking tot het Qargo TMS, zoals door de Klant aangevraagd en betaald en omschreven in een bijbehorend Bestelformulier;

‘Qargo TMS’ betekent de transportmanagementsysteemsoftware (Transportation Management System Software) van Qargo, waartoe toegang wordt verleend op basis van Software-as-a-Service (SaaS), beschikbaar op app.qargo.com (met inbegrip van daarmee verband houdende functies zoals de Chauffeursapp, het Klantportaal, Aanvullende Functies, Integraties met Derden en Aanpassingen);

‘Verlengingstermijn’ (‘Renewal Term’) betekent elke opeenvolgende periode van twaalf (12) maanden na de Initiële Looptijd;

‘Diensten’ (‘Services’) betekent het Qargo TMS, de Ondersteuningsdiensten, de Professionele Diensten en alle Aanvullende Functies zoals vermeld in het Bestelformulier;

‘Software’ betekent de bedrijfseigen software die eigendom is van of in licentie wordt gegeven aan Qargo, die deel uitmaakt van of wordt gebruikt bij het leveren van het Qargo TMS, en die onder de voorwaarden van deze Overeenkomst aan de Klant ter beschikking wordt gesteld. Voor alle duidelijkheid: de Klant ontvangt geen kopie van de Software en verkrijgt geen andere rechten op de Software dan die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden verleend;

‘Abonnementsvergoedingen’ (‘Subscription Charges’) betekent de vergoedingen voor het abonnement van de Klant op het Qargo TMS, de Ondersteuningsdiensten en alle Aanvullende Functies, waarvan een deel in de Initiële Looptijd als Vooruitbetalingsvergoeding wordt betaald;

‘Abonnementsperiode’ (‘Subscription Period’) betekent de Initiële Looptijd en elke Verlengingstermijn gedurende welke de Klant gerechtigd is om onder het toepasselijke Bestelformulier toegang te hebben tot de Abonnementsdiensten en deze te gebruiken.

‘Ondersteuningsdiensten’ (‘Support Services’) betekent de technische ondersteuning die Qargo aan de Klant verleent met betrekking tot het Qargo TMS, zoals nader beschreven in de SLA;

‘Integraties met Derden’ (‘Third Party Integrations’) betekent de integratie van software van een Externe Aanbieder met het Qargo TMS;

‘Externe Aanbieder’ (‘Third Party Provider’) betekent een partij, niet zijnde de Klant of Qargo, die software, producten, diensten, gegevens of een platform levert die in verband met de Diensten kunnen worden gebruikt;

‘Virus’ (‘Virus’) betekent elk ding of middel (met inbegrip van software, code, bestanden of programma’s) dat: de werking van computersoftware, hardware of een netwerk, een telecommunicatiedienst, -apparatuur of -netwerk of enige andere dienst of enig ander apparaat kan verhinderen, belemmeren of anderszins nadelig kan beïnvloeden; de toegang tot of de werking van een programma of gegevens, met inbegrip van de betrouwbaarheid van een programma of gegevens, kan verhinderen, belemmeren of anderszins nadelig kan beïnvloeden (hetzij door het programma of de gegevens geheel of gedeeltelijk te herschikken, te wijzigen of te wissen, hetzij anderszins); of de gebruikerservaring nadelig kan beïnvloeden, met inbegrip van wormen, trojaanse paarden, virussen en andere vergelijkbare dingen of middelen.

1.2 Interpretatie. Kopjes hebben geen invloed op de interpretatie. Het enkelvoud omvat het meervoud en omgekeerd. Verwijzingen naar wetgeving omvatten wijzigingen en nieuwe vaststellingen daarvan. ‘Met inbegrip van’, ‘in het bijzonder’, ‘bijvoorbeeld’ en vergelijkbare termen beperken de voorafgaande woorden niet. ‘Schriftelijk’ en ‘op schrift’ omvatten e-mail, maar niet fax, sms, WhatsApp of sociale media. Verwijzingen naar artikelen zijn verwijzingen naar artikelen van de MSA. De DPA heeft werking alsof deze volledig in deze MSA is opgenomen. Een verwijzing naar wetgeving, of naar een bepaling van wetgeving, geldt alleen voor zover die wetgeving van toepassing is op de betrokken partij of de betrokken aangelegenheid.

2. Looptijd en beëindiging

2.1 Ingangsdatum. Deze Overeenkomst vangt aan op de datum waarop het Bestelformulier door de Klant wordt ondertekend ('Ingangsdatum' ('Effective Date')).

2.2 Onboardingperiode. Na ontvangst van de Vooruitbetalingsvergoeding vangt de Onboardingperiode aan. Gedurende deze periode zal Qargo met de Klant samenwerken om het Qargo TMS te configureren en gereed te maken voor de specifieke behoeften van de Klant. De details van het onboardingproces en eventuele daarmee verband houdende afgenomen Professionele Diensten worden in het Bestelformulier uiteengezet.

2.3 Initiële Looptijd. Aan het einde van de Onboardingperiode, op de Go-livedatum, vangt de Initiële Looptijd aan, die voortduurt gedurende de in het Bestelformulier vermelde duur.

2.4 Verlenging. Na de Initiële Looptijd wordt deze Overeenkomst automatisch verlengd met opeenvolgende Verlengingstermijnen van 12 maanden, tenzij zij wordt beëindigd overeenkomstig artikel 2.5 of 2.6, of tenzij een van de partijen ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk kennis geeft van niet-verlenging (waarbij een dergelijke kennisgeving uitsluitend kan ingaan aan het einde van de Initiële Looptijd of van een daaropvolgende Verlengingstermijn).

2.5 Beëindiging wegens tekortkoming. Elk van de partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een kennisgeving aan de andere partij indien de andere partij de Overeenkomst wezenlijk schendt, tenzij (indien de tekortkoming kan worden hersteld) de andere partij de tekortkoming herstelt binnen 30 dagen nadat zij daartoe in kennis is gesteld.

2.6 Beëindiging wegens faillissement. Elk van de partijen kan deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij indien de andere partij insolvent wordt, een akkoord met haar schuldeisers sluit, indien voor haar onderneming of het geheel of een wezenlijk deel van haar activa een curator, bewindvoerder of vergelijkbare functionaris (receiver of administrator) wordt aangesteld, of indien een bevel wordt gegeven of een rechtsgeldig besluit wordt genomen tot haar administration, receivership, vereffening, ontbinding of een andere vergelijkbare procedure, of indien op het geheel of een wezenlijk deel van haar activa beslag, executie of een andere maatregel wordt gelegd of ten uitvoer gelegd (die niet binnen 28 dagen wordt opgeheven, voldaan, ingetrokken of verwijderd), of indien zij onderworpen is aan een procedure die gelijkwaardig is aan of in wezen vergelijkbaar is met een van de voorgaande procedures onder enig toepasselijk rechtsstelsel, of indien zij haar bedrijfsactiviteiten staakt of dreigt te staken.

2.7 Gevolgen van beëindiging. Bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden ook: (a) trekt Qargo de toegang van de Klant tot de Diensten in, (b) worden alle door de Klant aan Qargo verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar en verschuldigd, en (c) blijven reeds ontstane rechten of verplichtingen onverlet. Voor alle duidelijkheid, in geval van beëindiging wegens:

2.7.1 Wezenlijke tekortkoming van de Klant: is geen terugbetaling verschuldigd van vooruitbetaalde Vergoedingen met betrekking tot enig niet-verstreken deel van de dan lopende Abonnementsperiode.

2.7.2 Wezenlijke tekortkoming van Qargo: betaalt Qargo de Klant pro rata alle vooruitbetaalde Abonnementsvergoedingen terug voor het resterende, ongebruikte deel van de Abonnementsperiode.

2.8 Voortbestaan. De volgende bepalingen blijven van kracht na beëindiging of afloop van deze Overeenkomst om welke reden ook: artikelen 2.7 tot en met 2.9, 5.1, 5.3-5.5, 6 tot en met 12 (inclusief) en de DPA, alsmede elke andere bepaling die naar haar aard van kracht dient te blijven.

2.9 Export van gegevens. De Klant kan binnen dertig (30) dagen na beëindiging of afloop van deze Overeenkomst verzoeken om een export van de Klantgegevens. De export wordt in een

gangbaar formaat verstrekt. Na die periode zal Qargo de Klantgegevens verwijderen overeenkomstig artikel 10 van de DPA.

3. Verplichtingen van Qargo

3.1 Recht om de Diensten te gebruiken. Onder voorbehoud van de voorwaarden van deze Overeenkomst verleent Qargo de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht voor de Geautoriseerde Gebruikers van de Klant om de Diensten en de Documentatie te gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden.

3.1.1 Gebruik van het Klantportaal. De Klant kan Portaalgebruikers toestaan toegang te krijgen tot het Klantportaal in verband met de transportactiviteiten van de Klant, en dergelijke toegang maakt deel uit van het toegestane gebruik van de Diensten door de Klant.

3.2 Dienstverleningsniveau. Qargo levert de Diensten aan de Klant met commercieel redelijke vakkundigheid en zorg, onder voorbehoud van de voorwaarden van deze Overeenkomst. Indien Qargo deze verbintenis niet nakomt en deze tekortkoming niet wordt veroorzaakt door gebruik van de Diensten door de Klant in strijd met de Documentatie, zal Qargo commercieel redelijke inspanningen leveren om het probleem te verhelpen of de Klant een geschikte tijdelijke oplossing te bieden.

3.3 Garanties. Qargo garandeert dat (a) zij beschikt over en zal blijven beschikken over alle licenties, toestemmingen en vergunningen die nodig zijn voor de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst, en (b) de Diensten, wanneer zij worden gebruikt in overeenstemming met de Documentatie, in wezenlijke mate zullen functioneren zoals beschreven in de specificaties die zijn opgenomen in de Documentatie en het Bestelformulier.

3.4 Updates. Qargo kan de Diensten van tijd tot tijd bijwerken, waarbij dergelijke wijzigingen de functionaliteit, prestaties of beveiliging van de Diensten niet wezenlijk verminderen. Kennisgeving van belangrijke wijzigingen geschiedt via het Qargo TMS.

3.5 Naleving. Qargo leeft alle toepasselijke wet- en regelgeving na in verband met het leveren van de Diensten.

4. Verplichtingen van de Klant

4.1 Wat de Klant moet doen. De Klant moet (a) Qargo alle noodzakelijke medewerking verlenen die Qargo nodig heeft om de Diensten te leveren, (b) alle toepasselijke wet- en regelgeving naleven en (c) als enige verantwoordelijk zijn voor het vaststellen, bewaken en uitvoeren van beveiligingspraktijken om de toegang tot en het gebruik van de Diensten en alle daarin opgenomen Klantgegevens te controleren, (d) als enige verantwoordelijk zijn voor alle toegang tot en elk gebruik van het Klantportaal door zijn Portaalgebruikers alsof het om eigen gebruik van de Klant gaat, en voor het verlenen, beheren en intrekken van de toegang van Portaalgebruikers, en (e) alle noodzakelijke licenties en toestemmingen verkrijgen en behouden om toegang te hebben tot de Diensten en deze te gebruiken.

4.2 Wat de Klant niet mag doen. De Klant mag niet, en moet ervoor zorgen dat Geautoriseerde Gebruikers niet: (a) behalve voor zover toegestaan door dwingend recht dat niet kan worden uitgesloten, enig deel van het Qargo TMS kopiëren, wijzigen, onderwerpen aan reverse engineering of daarvan afgeleide werken maken, (b) de Diensten gebruiken om een concurrerend product of een concurrerende dienst te ontwikkelen, (c) de Diensten beschikbaar stellen aan een derde of een derde anderszins toestaan de Diensten te openen of te gebruiken, behalve (i) zoals uitdrukkelijk toegestaan door deze Overeenkomst en (ii) door Portaalgebruikers toegang te verlenen tot het Klantportaal overeenkomstig artikel 3.1.1, (d) pogen de goede werking of prestaties van de Diensten of de Software te verstoren en (e) identificatiegegevens manipuleren om de herkomst te verhullen van Klantgegevens die via de Dienst worden verzonden.

4.3 Illegale inhoud. De Klant mag geen Illegale Inhoud via de Diensten uploaden, opslaan, verzenden of anderszins beschikbaar stellen, en de Diensten evenmin anderszins gebruiken op een wijze die onrechtmatig of frauduleus is of die inbreuk maakt op de rechten van een derde. **‘Illegale Inhoud’** (‘Illegal Content’) betekent informatie of activiteiten die niet in overeenstemming zijn met het toepasselijke recht, met inbegrip van het recht van de EU of het recht van een lidstaat. De Klant is verantwoordelijk voor alle inhoud die hij en zijn Geautoriseerde Gebruikers op de Diensten opslaan. Qargo houdt geen toezicht op Klantgegevens en heeft geen algemene verplichting om dat te doen. Eenieder kan Illegale Inhoud melden aan support@qargo.com, met vermelding van de inhoud, de plaats waar deze zich op de Diensten bevindt en de reden waarom hij deze onrechtmatig acht. Zodra Qargo kennis krijgt van Illegale Inhoud, kan Qargo deze verwijderen of de toegang ertoe onmogelijk maken en de Klant schorsen op grond van artikel 4.4, en zal Qargo de Klant meedelen wat zij heeft gedaan en waarom, tenzij de wet of een bevoegde autoriteit dit verhindert.

4.4 Gevolgen van een tekortkoming. Indien de Klant verplichtingen uit dit artikel 4 schendt, kan Qargo de toegang tot de Diensten met onmiddellijke ingang opschorten. De Klant blijft gedurende een periode van opschorting alle Vergoedingen verschuldigd en daarvoor aansprakelijk. De toegang wordt hersteld zodra dit commercieel haalbaar is nadat het onderliggende probleem is opgelost.

5. Klantgegevens

5.1 Eigendom van Klantgegevens. De Klant is en blijft eigenaar van alle rechten, aanspraken en belangen in en op de Klantgegevens, met inbegrip van alle intellectuele-eigendomsrechten daarop. Niets in deze Overeenkomst draagt de eigendom van Klantgegevens over aan Qargo. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, betrouwbaarheid, integriteit, juistheid en kwaliteit van de Klantgegevens en voor de wijze waarop deze worden gebruikt. Voor alle duidelijkheid: output die door de Diensten (met inbegrip van de AI-functies) op basis van Klantgegevens wordt gegenereerd, maakt deel uit van de Klantgegevens en is eigendom van de Klant.

5.2 Licentie van de Klant aan Qargo. De Klant verleent Qargo een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije licentie om Klantgegevens te gebruiken, op te slaan, te verwerken, te raadplegen en weer te geven, uitsluitend met het oog op (a) het leveren en ondersteunen van de Diensten, (b) het diagnosticeren en verhelpen van technische problemen, en (c) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening (onder voorbehoud van de geheimhoudingsverplichtingen onder artikel 9).

5.3 Geen garantie ten aanzien van output. De Diensten verwerken Klantgegevens zoals de Klant deze aanlevert, en Qargo valideert of corrigeert deze niet. Qargo geeft derhalve geen garantie ten aanzien van de juistheid, volledigheid of kwaliteit van de Klantgegevens, noch van enige output, enig rapport, enige analyse, enige suggestie of enig inzicht die de Diensten daaruit genereren.

5.4 Vertrouwen op output. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het controleren van de juistheid, volledigheid en geschiktheid van alle output van de Diensten alvorens daarop te vertrouwen. Qargo is niet aansprakelijk voor fouten of omissies in een output, noch voor enig gevolg van het feit dat de Klant vertrouwt op een output die hij niet heeft geverifieerd. Artikelen 5.3 en 5.4 zijn van toepassing op de juistheid en volledigheid van Klantgegevens en van daaruit afgeleide output, en zijn niet van toepassing wanneer een output onjuist of onvolledig is doordat de Diensten niet hebben gefunctioneerd zoals gegarandeerd onder artikel 3.3. Het AI-addendum bevat de aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op output die door de AI-functies wordt gegenereerd.

5.5 Inbreuk door Klantgegevens. De Klant vrijwaart Qargo voor alle bedragen waartoe Qargo bij rechterlijke uitspraak wordt veroordeeld of die bij schikking worden overeengekomen in verband met een Vordering van een derde die stelt dat de Klantgegevens, of het gebruik daarvan door Qargo in overeenstemming met deze Overeenkomst, inbreuk maken op de rechten van die derde, mits: (a) Qargo de Klant onverwijld schriftelijk in kennis stelt nadat zij kennis heeft gekregen van de Vordering (waarbij een vertraging in de kennisgeving de Klant slechts van zijn verplichtingen ontslaat voor zover hij door die vertraging wezenlijk wordt benadeeld); (b) Qargo de Klant, op kosten van de Klant,

redelijke medewerking verleent bij het verweer tegen en de schikking van de Vordering; en (c) de Klant de uitsluitende bevoegdheid krijgt om verweer te voeren tegen de Vordering of deze te schikken, met dien verstande dat de Klant geen schikking zal aangaan die Qargo een verplichting oplegt of een erkenning door Qargo inhoudt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qargo.

6. Intellectuele Eigendom

6.1 Eigendom van de IE van Qargo. Qargo of haar licentiegevers zijn eigenaar van alle Intellectuele Eigendom op (a) de Diensten en alle Aanpassingen, (b) de naam en het logo van Qargo en (c) de Documentatie. Deze Overeenkomst verleent de Klant geen eigendomsrechten op de Diensten, en het gebruik van de Diensten door de Klant is beperkt tot de rechten die uitdrukkelijk in deze Overeenkomst zijn vermeld.

6.2 Vrijwaring voor IE-inbreuk. Qargo vrijwaart de Klant voor alle bedragen waartoe de Klant bij rechterlijke uitspraak wordt veroordeeld of die bij schikking worden overeengekomen in verband met een Vordering van een derde die stelt dat de Diensten, wanneer zij door de Klant worden gebruikt in overeenstemming met deze Overeenkomst en de Documentatie, inbreuk maken op de intellectuele-eigendomsrechten van die derde, mits: (a) de Klant Qargo onverwijld schriftelijk in kennis stelt nadat hij kennis heeft gekregen van de Vordering; (b) de Klant Qargo, op kosten van Qargo, redelijke medewerking verleent bij het verweer tegen en de schikking van de Vordering; en (c) Qargo de uitsluitende bevoegdheid krijgt om verweer te voeren tegen de Vordering of deze te schikken. Qargo heeft geen verplichting onder dit artikel 6.2 voor zover een Vordering voortvloeit uit: (i) Klantgegevens of Vertrouwelijke Informatie van de Klant; (ii) wijziging van de Diensten door iemand anders dan Qargo; (iii) combinatie of gebruik van de Diensten met producten, diensten of gegevens die niet door Qargo zijn geleverd, wanneer de Diensten op zichzelf geen inbreuk zouden maken; (iv) gebruik van de Diensten anders dan in overeenstemming met deze Overeenkomst en de Documentatie; of (v) enige output van de AI-functies.

6.3 Maatregelen bij inbreuk. Indien Qargo redelijkerwijs van mening is dat de Software inbreuk zou kunnen maken op een octrooi, auteursrecht of geregistreerd handelsmerk van een derde, kan Qargo naar eigen keuze en op eigen kosten commercieel redelijke inspanningen leveren om: (i) de Software, of een onderdeel of deel daarvan, te wijzigen of te vervangen zodat deze geen inbreuk meer maakt; of (ii) voor de Klant het recht te verkrijgen om de Software te blijven gebruiken. Indien Qargo vaststelt dat geen van beide alternatieven commercieel haalbaar is, kan Qargo deze Overeenkomst, in haar geheel of met betrekking tot het getroffen onderdeel, beëindigen door de Klant daarvan schriftelijk in kennis te stellen en een pro-rata-gedeelte terug te betalen van de door de Klant vooruitbetaalde, ongebruikte Vergoedingen die overeenstemmen met de ongebruikte periode van de toepasselijke Abonnementperiode.

7. Integraties met Derden en Aanpassingen

7.1 Gevraagde werkzaamheden. Wanneer de Klant Professionele Diensten van Qargo nodig heeft voor ondersteuning bij de integratie van Software van Derden of voor het aanbrengen van Aanpassingen aan het Qargo TMS, worden deze overeengekomen Diensten en de bijbehorende Vergoedingen in een Bestelformulier vastgelegd.

7.2 Geen aansprakelijkheid voor Software van Derden. Voor alle duidelijkheid: Qargo is jegens de Klant niet aansprakelijk voor het falen van Software van Derden die met het Qargo TMS is geïntegreerd en dat niet rechtstreeks verband houdt met een handelen of nalaten van Qargo, haar werknemers, opdrachtnemers of agenten, noch voor de beschikbaarheid van derden, API-wijzigingen, onjuistheden in gegevens, systemen van de klant, voorwaarden van derden of vergoedingen van derden. De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van accounts en machtigingen bij derden.

8. Vergoedingen en betalingen

8.1 Betalingsverplichting. De Klant betaalt de onder deze Overeenkomst verschuldigde Vergoedingen. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere omzetbelastingen, die aan de factuur worden toegevoegd.

8.2 Facturering en betalingsvoorwaarden. Qargo verzendt facturen elektronisch naar het e-mailadres dat de Klant in het Bestelformulier heeft opgegeven of zoals de Klant dit anderszins schriftelijk heeft bijgewerkt. Betaling is verschuldigd en opeisbaar binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum, in de in het Bestelformulier vermelde valuta, en volledig, zonder verrekening, inhouding of tegenvordering.

8.3 Beschikbare middelen. Geen enkele betaling wordt geacht te zijn verricht totdat Qargo die betaling van de Klant in beschikbare (definitief gecrediteerde) middelen heeft ontvangen.

8.4 Vergoedingen voor de Initiële Looptijd:

8.4.1 Vooruitbetalingsvergoeding. Bij ondertekening van het Bestelformulier en als voorwaarde voor de aanvang van de Onboardingperiode betaalt de Klant de in het Bestelformulier vermelde Vooruitbetalingsvergoeding. Deze Vooruitbetalingsvergoeding wordt niet terugbetaald.

8.4.2 Saldo bij go-live. Na afloop van de Onboardingperiode en na het verstrijken van de Go-livedatum wordt het resterende bedrag van de Abonnementsvergoedingen aan de Klant gefactureerd.

8.5 Prijsverhoging: Qargo behoudt zich het recht voor haar prijzen eenmaal per periode van twaalf (12) maanden met 4,5% te verhogen, met inachtneming van een schriftelijke kennisgeving van ten minste zestig (60) dagen vooraf. Deze verhoging gaat in bij de volgende Verlenging.

8.6 Factuurgeschillen. Indien de Klant een factuur betwist, moet hij Qargo daarvan binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum schriftelijk in kennis stellen. Hij betaalt het onbetwiste bedrag volledig in afwachting van de beslechting van het geschil. Na beslechting worden eventueel noodzakelijke correcties binnen dertig (30) dagen doorgevoerd.

8.7 Bij te late betaling. Indien de Klant nalaat Qargo enige op grond van deze overeenkomst verschuldigde Vergoedingen te betalen en 7 dagen na een schriftelijke kennisgeving nog steeds in gebreke blijft, is Qargo, onverminderd haar andere rechten en rechtsmiddelen, gerechtigd om (a) de toegang tot de Diensten op te schorten totdat alle openstaande facturen volledig zijn voldaan, waarna de toegang wordt hersteld, en (b) over het openstaande bedrag rente in rekening te brengen tegen het percentage dat van tijd tot tijd wettelijk is toegestaan, dagelijks oplopend en per kwartaal samengesteld, vanaf de vervaldatum totdat het openstaande bedrag volledig is betaald.

9. Vertrouwelijkheid

9.1 Geheimhoudingsverplichting. Elke partij verbindt zich jegens de andere partij om gedurende de Abonnementsperiode en gedurende drie (3) jaar na het einde daarvan (en, met betrekking tot een bedrijfsgeheim, zolang het naar toepasselijk recht een bedrijfsgeheim blijft) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij geen Vertrouwelijke Informatie die door die andere partij in verband met deze Overeenkomst aan de ontvangende partij is verstrekt, aan een derde bekend te maken, en deze ten minste te beschermen volgens de norm die zij op haar eigen vertrouwelijke informatie toepast, welke norm ten minste redelijk moet zijn.

9.2 Toegestane bekendmaking. Een ontvangende partij mag Vertrouwelijke Informatie bekendmaken (a) aan haar groepsvennootschappen, werknemers, vertegenwoordigers of adviseurs (mits zij op de hoogte worden gebracht van de geheimhoudingsverplichtingen en dit artikel 9 naleven) of (b) wanneer dit wettelijk verplicht is, mits de Ontvangende Partij redelijke voorafgaande kennisgeving van de bekendmaking doet (voor zover dit wettelijk is toegestaan).

10. Beperkingen van aansprakelijkheid

10.1 Definitie. Dit artikel 10 bevat de volledige financiële aansprakelijkheid van elke partij (met inbegrip van aansprakelijkheid voor het handelen of nalaten van haar werknemers, agenten en onderaannemers) jegens de andere partij die voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, met inbegrip van aansprakelijkheid uit overeenkomst, onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), onjuiste voorstelling van zaken (misrepresentation), restitutie of anderszins.

10.2 Uitgesloten schade. Onder voorbehoud van artikel 10.7 is geen van de partijen jegens de andere aansprakelijk, uit overeenkomst, onjuiste voorstelling van zaken, restitutie of anderszins, voor gederfde winst, verlies van zakelijke kansen, vermindering van goodwill en/of vergelijkbare schade, of verlies of beschadiging van gegevens of informatie, of zuivere vermogensschade, dan wel voor enige bijzondere, indirecte of gevolgschade, kosten, schadevergoedingen, heffingen of uitgaven, hoe ook ontstaan onder deze Overeenkomst.

10.3 Aansprakelijkheidslimiet. De totale, gezamenlijke en maximale aansprakelijkheid van elke partij, uit overeenkomst, onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid of schending van een wettelijke plicht), onjuiste voorstelling van zaken, restitutie of anderszins, die voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, is beperkt tot de totale Abonnementsvergoedingen die door de Klant aan Qargo verschuldigd zijn gedurende de twaalf (12) aaneengesloten maanden onmiddellijk voorafgaand aan de datum waarop de Vordering is ontstaan.

10.4 Uitsluiting van stilzwijgende voorwaarden. Alle garanties, verklaringen, voorwaarden en alle andere bepalingen van welke aard ook die voortvloeien uit de wet of uit het gewoonterecht (common law), worden, voor zover maximaal toegestaan door het toepasselijke recht, van deze Overeenkomst uitgesloten.

10.5 Diensten 'as is'. Behoudens voor zover uitdrukkelijk in deze Overeenkomst bepaald, worden de Documentatie en de Diensten en al het andere dat Qargo onder deze Overeenkomst aan de Klant levert of verstrekt, geleverd op basis van 'as is' (in de staat waarin zij zich bevinden). De Klant erkent dat de Diensten onderhevig kunnen zijn aan beperkingen, vertragingen en andere problemen die inherent zijn aan het gebruik van dergelijke informatiediensten;

10.6 Geen tekortkoming door handelingen van de andere partij. Geen van de partijen schiet tekort in een van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst voor zover die tekortkoming voortvloeit uit of zich voordoet als gevolg van het handelen, nalaten en verzuim van de andere partij of het niet nakomen door de Klant van een van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst.

10.7 Niet-beperkte aansprakelijkheid. Niets in deze overeenkomst beperkt of sluit uit (a) uw verplichting om de Vergoedingen te betalen, (b) de vrijwaringen in de artikelen 5.5 (Klantgegevens) en 6.2 (IE van Qargo), en (c) enige aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt, met inbegrip van aansprakelijkheid voor overlijden of letsel als gevolg van nalatigheid, of voor fraude of frauduleuze onjuiste voorstelling van zaken.

11. Kennisgevingen

11.1 Kennisgevingen uitsluitend per e-mail. Elke kennisgeving onder deze Overeenkomst geschiedt schriftelijk, in het Engels en per e-mail: (a) voor kennisgevingen aan Qargo: legal@gargo.com; en (b) voor kennisgevingen aan de Klant: het e-mailadres dat in het Bestelformulier voor juridische kennisgevingen is vermeld. Indien dit niet is vermeld, wordt de kennisgeving verzonden naar (i) een e-mailadres zoals anderszins door de Klant opgegeven, of (ii) de e-mailadressen van de beheerders (Administrators) van de Qargo TMS-account van de Klant.

11.2 Kennisgeving bij geschillen. Dit artikel 11 is niet van toepassing op de betekening van processtukken in een gerechtelijke procedure of een procedure voor geschillenbeslechting.

12. Algemeen

12.1 Volledige overeenkomst. De Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt alles wat eerder met betrekking tot dat onderwerp is besproken. Elke partij erkent dat zij bij het aangaan van de Overeenkomst niet vertrouwt op iets dat niet in de Overeenkomst is opgenomen. Voor alle duidelijkheid: alle voorwaarden die zijn afgedrukt op, gehecht aan of waarnaar wordt verwezen in een inkooporder, orderbevestiging, leveranciersportaal of leveranciersregistratieformulier van de Klant, zijn nietig en zonder rechtsgevolg, ook indien deze na de Ingangsdatum door Qargo zijn ondertekend of bevestigd.

12.2 Overmacht. Geen van de Partijen schiet tekort indien zij door een of meer Gevallen van Overmacht wordt verhinderd of vertraagd in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst of in de uitoefening van haar bedrijf, mits de niet-getroffen Partij, voor zover redelijkerwijs mogelijk, daarvan en van de verwachte duur ervan in kennis wordt gesteld.

12.3 Geen maatschap of vertegenwoordiging. Deze Overeenkomst is niet bedoeld om een maatschap, vennootschap of joint venture tussen de Partijen tot stand te brengen. Geen van de Partijen is bevoegd om namens de andere op te treden of de andere te binden.

12.4 Marketing. De Klant machtigt Qargo om naar de Klant te verwijzen en de naam en het logo van de Klant te gebruiken in marketing- en promotiemateriaal.

12.5 Rechten van derden. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om afdwingbare rechten of voordelen toe te kennen aan anderen dan de Partijen bij deze Overeenkomst.

12.6 Wijzigingen van deze Overeenkomst. Qargo zal de voorwaarden van deze Overeenkomst niet wijzigen tijdens de Initiële Looptijd of de dan lopende Verlengingstermijn, behalve: (a) wanneer de partijen dit schriftelijk overeenkomen, of (b) wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is om te voldoen aan toepasselijke wet- of regelgeving of om de beveiliging van de Diensten te beschermen – in welk geval Qargo zo tijdig kennisgeving zal doen als redelijkerwijs mogelijk is en de wijziging ingaat op de meegedeelde datum. In andere gevallen kan Qargo deze voorwaarden bijwerken met een kennisgeving per e-mail van ten minste 30 dagen, waarbij de wijzigingen ingaan vanaf de volgende Verlengingstermijn van de Klant; de Klant aanvaardt de wijzigingen door te verlengen, of kan binnen de kennisgevingstermijn bezwaar maken en deze Overeenkomst beëindigen aan het einde van de lopende termijn.

12.7 Overdracht. Deze Overeenkomst is van toepassing op beide partijen en hun rechtsoptvolgers en rechtverkrijgenden. Behalve in geval van een fusie, een herstructurering van de vennootschap of een wijziging van zeggenschap mag geen van de partijen haar rechten onder deze Overeenkomst overdragen, cederen of anderszins daarover beschikken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

12.8 Scheidbaarheid. Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar wordt geacht, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen van deze Overeenkomst. Beide partijen zullen samenwerken om de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die rechtens toelaatbaar is en hetzelfde effect heeft.

12.9 Afstand van recht. Een afstand door een partij van een van de bepalingen of voorwaarden van deze Overeenkomst in een bepaald geval wordt niet geacht of uitgelegd als een afstand van die bepaling of voorwaarde voor de toekomst, noch van een latere schending daarvan. Een afstand van een recht vormt geen afstand van enig ander recht en is slechts geldig indien deze schriftelijk is gedaan en is ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de partij die afstand doet.

12.10 Toepasselijk recht. Deze Overeenkomst wordt beheerst door het recht van Engeland en Wales, en alle geschillen die in verband met deze Overeenkomst ontstaan, zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Engelse rechter.

12.11 Taal van de Overeenkomst. Deze Overeenkomst wordt in de Engelse taal aangegaan. Alle vertalingen van deze Overeenkomst worden uitsluitend voor het gemak verstrekt. In geval van

strijdigheid of inconsistentie tussen de Engelse versie en een vertaalde versie van deze Overeenkomst heeft de Engelstalige versie voorrang.

Qargo Tech Ltd | Raamovereenkomst voor Diensten | Versie 2.0 | Van kracht per 1 oktober 2026

AI-addendum

AI Addendum

Dit addendum inzake artificiële intelligentie (**'AI-addendum'** ('AI Addendum')) vult de Overeenkomst tussen Qargo en de Klant aan en maakt daarvan deel uit, en regelt het gebruik van de AI-functies door de Klant.

Toepasselijkheidsverklaring: bepaalde bepalingen van dit Addendum, met inbegrip van verwijzingen naar verordeningen van de Europese Unie, zijn uitsluitend van toepassing op Klanten die onder de rechtsmacht en het toepassingsgebied van het EU-recht vallen. Voor Klanten die buiten de regio EU/EMEA actief zijn, zijn dergelijke bepalingen niet van toepassing en wijzigen zij de reikwijdte van de diensten niet.

Begrippen met een hoofdletter die in dit Addendum worden gebruikt maar niet worden gedefinieerd, hebben dezelfde betekenis als in de MSA.

1. De AI-functies

1.1 De Diensten kunnen AI-functies omvatten. Wanneer een AI-functie aan de Klant beschikbaar wordt gesteld, zal Qargo deze als zodanig aanduiden in het Qargo TMS of in de Documentatie.

1.2 Output die door een AI-functie wordt gegenereerd, maakt deel uit van de Klantgegevens en is eigendom van de Klant op grond van artikel 5.1 van de MSA.

2. Toegestaan gebruik

2.1 'Beoogd Doel' ('Intended Purpose') betekent het gebruik van AI-functies ter ondersteuning bij het extraheren van gestructureerde gegevens uit documenten en correspondentie, het valideren van informatie en het presenteren van gegevens aan Geautoriseerde Gebruikers ter beoordeling, bevestiging en foutdetectie, ter ondersteuning van menselijke besluitvorming.

2.2 De AI-functies worden uitsluitend voor het Beoogde Doel geleverd. De Klant zal geen AI-functies gebruiken, configureren of aanpassen om beslissingen te nemen, of in wezenlijke mate te onderbouwen, met betrekking tot de werving, selectie, promotie, beëindiging, monitoring of beoordeling van een persoon, of de toewijzing van werk aan een persoon op basis van het gedrag of de persoonlijke kenmerken van die persoon.

3. Verantwoordelijkheid voor gebruik buiten het beoogde doel

3.1 Qargo aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor enig gebruik van de AI-functies buiten het Beoogde Doel, en de Klant vrijwaart Qargo voor elke Vordering die uit dergelijk gebruik voortvloeit. De Klant erkent dat op grond van het toepasselijke recht inzake artificiële intelligentie, met inbegrip van Verordening (EU) 2024/1689 (verordening artificiële intelligentie) (de **'AI-verordening'** ('EU AI Act')) waar deze van toepassing is, een partij die het beoogde doel van een AI-systeem zodanig wijzigt dat het een AI-systeem met een hoog risico wordt, zelf als aanbieder van dat systeem kan worden beschouwd en de verplichtingen van een aanbieder op zich kan nemen.

4. Menselijk toezicht

4.1 Onverminderd de artikelen 5.3 en 5.4 van de MSA zorgt de Klant ervoor dat output die door de AI-functies wordt gegenereerd, wordt beoordeeld door een Geautoriseerde Gebruiker die beschikt over de bekwaamheid, bevoegdheid en informatie die nodig zijn om deze te beoordelen, alvorens op die output wordt vertrouwd, en richt de Klant zijn activiteiten niet zodanig in dat op output wordt gehandeld zonder dat de mogelijkheid van menselijke beoordeling bestaat.

5. Aard van de output

5.1 De Klant erkent dat output die door de AI-functies wordt gegenereerd probabilistisch is en onvolledig of onjuist kan zijn, onder meer wanneer deze is afgeleid uit documenten van slechte kwaliteit, met een onbekende opmaak of in een onbekende taal. De artikelen 5.3, 5.4 en 10.5 van de MSA zijn van toepassing op dergelijke output, en de uitsluitingen en toewijzingen van verantwoordelijkheid in die artikelen zijn van toepassing op output die door de AI-functies wordt gegenereerd in dezelfde mate als op elke andere output van de Diensten. Qargo geeft geen garantie ten aanzien van de juistheid of volledigheid van output die door de AI-functies wordt gegenereerd.

6. Klantgegevens en modeltraining

6.1 Niettegenstaande artikel 5.2 van de MSA zal Qargo Klantgegevens niet gebruiken om enig model voor artificiële intelligentie dat aan een andere klant of aan een derde beschikbaar wordt gesteld te trainen, te verfijnen of anderszins te verbeteren, tenzij die gegevens eerst zijn geaggregeerd en geanonimiseerd, zodat zij niet langer betrekking hebben op de Klant of op een identificeerbare natuurlijke persoon.

7. Classificatie

7.1 Qargo is van oordeel dat de AI-functies, wanneer zij voor het beoogde doel worden gebruikt, geen AI-systemen met een hoog risico zijn in de zin van de AI-verordening. Qargo herbeoordeelt dit ten minste jaarlijks en bij elke wezenlijke wijziging van de AI-functies. Indien de AI-functies een AI-systeem met een hoog risico worden, of onderworpen worden aan gelijkwaardige verplichtingen op grond van enig ander toepasselijk recht, zal Qargo de Klant daarvan in kennis stellen en zullen de partijen te goeder trouw overeenstemming bereiken over eventuele daaruit voortvloeiende wijzigingen van de Diensten.

8. Beperking van aansprakelijkheid voor AI-functies

8.1 Onder voorbehoud van artikel 5.4 van de MSA, en voor zover maximaal toegestaan door het toepasselijke recht, is Qargo niet aansprakelijk voor (a) enig gebruik van, of vertrouwen op, output die door de AI-functies wordt gegenereerd; (b) enige fout of omissie in dergelijke output; of (c) enige beslissing die door of namens de Klant op basis van dergelijke output wordt genomen. Dit artikel 8.1 is niet van toepassing voor zover de output onjuist of onvolledig is doordat de AI-functies niet hebben gefunctioneerd zoals gegarandeerd onder artikel 3.3 van de MSA. Niets in dit artikel beperkt of sluit enige aansprakelijkheid uit die is beschreven in het artikel van de MSA met als opschrift 'Liabilities that aren't limited' (Niet-beperkte aansprakelijkheid).

8.2 De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in de MSA zijn van toepassing op dit Addendum.

Service Level Agreement

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt deel uit van de Overeenkomst tussen Qargo en de Klant. Zij bevat bepalingen over de beschikbaarheid van de dienst, onderhoud en responstijden voor de Diensten.

1. Toepassingsgebied van de SLA

1.1 Toepassingsgebied. Deze SLA is van toepassing op de Diensten. Qargo levert alle mogelijke inspanningen om de Klant voortdurend toegang tot de Diensten te bieden. Deze SLA bevat de bepalingen over de rechten en rechtsmiddelen van de Klant indien deze een onderbreking van de dienstverlening ondervindt als gevolg van een tekortkoming aan de zijde van Qargo.

2. Ondersteuningsdiensten

2.1 Ondersteuningsdiensten. Qargo verleent de Klant, als onderdeel van de Diensten en zonder bijkomende kosten voor de Klant, Ondersteuningsdiensten tijdens Kantooruren, waarbij de Klant ondersteuningsvragen bij Qargo kan indienen door te e-mailen naar support@qargo.com of via de online chatfunctie. Qargo kan de aard van haar Ondersteuningsdiensten van tijd tot tijd wijzigen.

2.2 Responstijden. Serviceniveauverzoeken ('SLR' ('Service Level Requests')) worden ingedeeld in drie (3) prioriteitsniveaus met bijbehorende responstijden tijdens Kantooruren:

Serviceniveauverzoek	Prioriteitsniveau	Omschrijving	Responstijd
SLR1	Hoog	Een functie van de Dienst is niet beschikbaar, met aanzienlijke gevolgen voor de bedrijfsvoering	Binnen 1 uur na het eerste verzoek
SLR2	Gemiddeld	Een niet-kritiek onderdeel van de Dienst is niet beschikbaar	Binnen 4 uur na het eerste verzoek
SLR3	Laag	Klein probleem of ongemak	Binnen 2 werkdagen na het eerste verzoek

2.3 Uitsluitingen van Ondersteuningsdiensten. Uitgesloten zijn de diagnose en het verhelpen van problemen die voortvloeien uit een van de volgende omstandigheden: (a) wijzigingen aan de Qargo-diensten die niet door of in opdracht van Qargo zijn uitgevoerd, (b) het feit dat de Klant aanbevelingen en oplossingen voor problemen die Qargo eerder heeft geadviseerd niet heeft doorgevoerd, of (c) tekortkomingen in de voorzieningen van de Klant.

3. Beschikbaarheid van het Qargo TMS en de AI-functies

3.1 Uptimeverbintenis. Qargo verbindt zich tot een Maandelijkse Uptime van 99%, berekend als $\text{Maandelijkse Uptime} = 1 - (\text{maandelijkse minuten Uitvaltijd} / \text{totaal aantal mogelijke minuten per maand})$.

3.2 Onderhoud. Qargo wordt geleverd als een continu uitgerold SaaS-platform. Updates worden doorlopend vrijgegeven zodra zij zijn getest en gepubliceerd, zodat er doorgaans geen geplande onderbreking van de dienstverlening is en geen traditionele onderhoudsuitvaltijd. Qargo behoudt zich niettemin het recht voor om (a) spoedonderhoud uit te voeren wanneer dit noodzakelijk is om de beveiliging, integriteit of beschikbaarheid te beschermen, en (b) incidenteel gepland onderhoud uit te

voeren, waarbij de Klant vooraf wordt geïnformeerd wanneer dit redelijkerwijs mogelijk is (voor beveiliging kan onmiddellijk optreden vereist zijn).

3.3 Uitvaltijd en uitsluitingen. 'Uitvaltijd' ('Downtime') betekent elke periode waarin het Qargo TMS niet operationeel en niet toegankelijk is voor de Klant. De volgende vormen van Uitvaltijd worden uitgesloten van de berekening van de Maandelijkse Uptime: (a) Uitvaltijd als gevolg van Onderhoud zoals bepaald in 3.2, (b) Uitvaltijd veroorzaakt door handelen of nalaten van de Klant of van een derde, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, problemen bij de internetprovider van de Klant, storingen in de apparatuur of software van de Klant, of misbruik van de Diensten, (c) Uitvaltijd veroorzaakt door een Geval van Overmacht; en (d) Uitvaltijd als gevolg van een opschorting of beëindiging van de Dienst overeenkomstig de Overeenkomst.

3.4 Melding. Elke Uitvaltijd moet door de Klant zonder onnodige vertraging worden gemeld nadat deze bekend is geworden. Voor meldingen van Uitvaltijd die tijdens Kantooruren worden ontvangen, verbindt Qargo zich tot de responstijden die in 2.2 zijn vastgelegd.

4. Servicecredits

4.1 Definitie. 'Servicecredits' ('Service Credits') worden als volgt berekend: *Servicecredits = (Maandelijkse Uptime - werkelijke maandelijkse uptime) x 1/12 van de betaalde jaarlijkse Abonnementsvergoeding.*

4.2 Servicecredit als enig rechtsmiddel. Indien Qargo de Maandelijkse Uptime niet haalt, verstrekt Qargo de Klant, als enig en exclusief rechtsmiddel, een Servicecredit, die wordt verrekend met de volgende factuur van de Klant.

4.3 Beperkingen van Servicecredits. Een Servicecredit zal in geen geval hoger zijn dan de Abonnementsvergoedingen die de Klant heeft betaald voor de Abonnementsperiode waarop de Servicecredit betrekking heeft. De Klant heeft geen recht op Servicecredits indien de account van de Klant betalingsachterstand heeft of de Klant anderszins in gebreke is.

5. Uitsluitingen

5.1 Uitsluitingen. Deze SLA is niet van toepassing op (a) proefaccounts en niet-productieomgevingen, (b) Diensten, programma's, ondersteunende software of agents die draaien op systemen van de klant of op systemen die door derden worden geleverd; en (c) Klanten die wezenlijke verplichtingen onder de Overeenkomst hebben geschonden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, schending van betalingsverplichtingen.

Verwerkersovereenkomst

Data Processing Agreement

Deze Verwerkersovereenkomst (DPA) maakt deel uit van de Overeenkomst tussen Qargo en de Klant. Zij beschrijft de verplichtingen van Qargo als Verwerker van Persoonsgegevens van Klanten.

Het doel van de DPA is ervoor te zorgen dat dergelijke verwerking plaatsvindt in overeenstemming met de Gegevensbeschermingswetgeving en de rechten van de Klant eerbiedigt wanneer de Persoonsgegevens van de Klant onder de Overeenkomst worden verwerkt.

1. Definities

Begrippen met een hoofdletter die niet in deze DPA zijn gedefinieerd, zijn te vinden in de MSA. Begrippen met een hoofdletter in deze DPA hebben de volgende betekenis:

‘Verwerkingsverantwoordelijke’ (‘Data Controller’) betekent de entiteit die het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt, zoals gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving;

‘Verwerker’ (‘Data Processor’) betekent de entiteit die Persoonsgegevens Verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke, zoals gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving;

‘Gegevensbeschermingswetgeving’ (‘Data Protection Laws’) betekent alle wetgeving inzake gegevensbescherming en privacy, met inbegrip van richtsnoeren van een gegevensbeschermingsautoriteit, die van toepassing is op Persoonsgegevens, zoals deze van tijd tot tijd kan worden gewijzigd of vervangen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

(a) in het Verenigd Koninkrijk, de Data Protection Act 2018, de United Kingdom General Data Protection Regulation (UK GDPR) en alle wetgeving die in verband daarmee is ingevoerd;

(b) in de Europese Unie, tevens de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (EU-AVG), met inbegrip van alle vervangende wetgeving die van tijd tot tijd in werking treedt;

(c) in de Verenigde Staten van Amerika, tevens de California Consumer Privacy Act, zoals gewijzigd.

‘Betrokkene’ (‘Data Subject’) betekent de natuurlijke persoon op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben, zoals gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving;

‘AVG-wetgeving’ (‘GDPR Laws’) betekent de EU-AVG en de UK GDPR gezamenlijk.

‘Persoonsgegevens van de Klant’ (‘Customer Personal Data’) betekent gegevens over een natuurlijke persoon die door de Verwerker ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt in verband met het leveren van de Diensten onder de Overeenkomst, aan de hand waarvan die persoon geïdentificeerd of identificeerbaar is, zoals gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving.

‘Persoonsgegevens’ (‘Personal Data’) heeft de betekenis die daaraan in de AVG-wetgeving wordt gegeven.

‘Inbreuk in verband met Persoonsgegevens’ (‘Personal Data Breach’) betekent elke inbreuk op de beveiliging of ander handelen of nalaten die leidt tot de accidentele of onrechtmatige vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot Persoonsgegevens van de Klant die door Qargo onder deze DPA worden verwerkt, door Qargo, haar Subverwerkers of een andere geïdentificeerde of niet-geïdentificeerde derde.

‘Subverwerker’ (‘Sub-processor’) betekent elke derde die door Qargo wordt ingeschakeld om Persoonsgegevens te Verwerken ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de Diensten;

‘Toezichthoudende Autoriteit’ (‘Supervisory Authority’) betekent de ICO (Information Commissioner’s Office), of elke andere bevoegde gegevensbeschermings- of toezichthoudende autoriteit met rechtsmacht over de Verwerking van Persoonsgegevens onder deze DPA;

2. Rollen van de Partijen

2.1 Verwerking van Persoonsgegevens. De Partijen aanvaarden en komen overeen dat de Diensten de verwerking van Persoonsgegevens omvatten.

2.2 Rollen. Met betrekking tot Persoonsgegevens van de Klant die door Qargo ten behoeve van de Klant worden verwerkt als onderdeel van de Diensten, erkennen de Partijen dat Qargo optreedt als Verwerker en de Klant als Verwerkingsverantwoordelijke van die Persoonsgegevens van de Klant.

2.3 Bijzonderheden van de verwerking. De duur van de verwerking, de aard en het doel ervan, alsmede de soorten Persoonsgegevens en de categorieën Betrokkenen die onder deze DPA worden verwerkt, zijn vermeld in de tabel in artikel 3.2.

2.4 Naleving. Beide Partijen zullen bij de uitoefening van hun rechten en de nakoming van hun verplichtingen onder deze Overeenkomst alle toepasselijke vereisten van de Gegevensbeschermingswetgeving naleven, zoals die wetgeving op respectievelijk een Verwerkingsverantwoordelijke en een Verwerker van toepassing is.

2.5 Verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Klant, als Verwerkingsverantwoordelijke, stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant via de Diensten vast. Wanneer de Klant via de Diensten (met inbegrip van via de Chauffeursapp) het verzamelen van locatiegegevens van chauffeurs, telematica of andere monitoring van natuurlijke personen mogelijk maakt, is de Klant verantwoordelijk voor (a) het vaststellen en documenteren van een rechtsgrond voor die verwerking; (b) het verstrekken van alle vereiste kennisgevingen en transparantie-informatie aan de betrokken Betrokkenen; en (c) het bepalen of een gegevensbeschermingseffectbeoordeling vereist is op grond van artikel 35 van de AVG (of gelijkwaardige bepalingen van de Gegevensbeschermingswetgeving) en, indien vereist, het uitvoeren daarvan. Qargo verwerkt dergelijke Persoonsgegevens uitsluitend als Verwerker op basis van de Gedocumenteerde Instructies van de Klant en zal redelijke bijstand verlenen overeenkomstig deze DPA.

3. Gegevensverwerking

3.1 Toepassingsgebied en regels. Deze DPA is van toepassing wanneer Qargo Persoonsgegevens van de Klant onder de Overeenkomst verwerkt.

3.2 Bijzonderheden van de verwerking.

Onderdeel	Omschrijving
Onderwerp	Het onderwerp van de gegevensverwerking onder deze DPA zijn Persoonsgegevens van de Klant.
Duur	Persoonsgegevens van de Klant worden onder deze DPA verwerkt zolang als nodig is om de Diensten te leveren zoals beschreven in de Overeenkomst, zolang als wettelijk of contractueel vereist, of tot ontvangst van een schriftelijk verzoek van de Klant tot verwijdering
Aard en doel	Qargo verwerkt de Persoonsgegevens van de Klant met het oog op het leveren van de Diensten aan de Klant overeenkomstig de Overeenkomst.
Frequentie van de doorgifte	Doorlopend bij gebruik van de Diensten.
Categorieën Betrokkenen	De categorieën Betrokkenen van wie Persoonsgegevens door Qargo kunnen worden verwerkt als onderdeel van de Klantgegevens omvatten (maar zijn niet beperkt tot): klanten en potentiële klanten van de Klant; functionarissen en bestuurders van de Klant; werknemers, uitzendkrachten, agenten, chauffeurs en vrijwilligers van de Klant; door de Klant ingeschakelde zelfstandige opdrachtnemers; leveranciers en verkopers van de Klant; door de Klant ingeschakelde adviseurs, consultants en andere professionele deskundigen; en alle andere categorieën Persoonsgegevens die kunnen zijn opgenomen in de Klantgegevens die overeenkomstig de Overeenkomst aan de Verwerker worden verstrekt.
Categorieën Persoonsgegevens	De categorieën persoonsgegevens die worden doorgegeven, worden uitsluitend door de Verwerkingsverantwoordelijke bepaald. In het normale verloop van de dienstverlening van de Verwerker kunnen de doorgegeven categorieën Persoonsgegevens onder meer (maar niet uitsluitend) omvatten: contactgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer); functietitels en rollen; voertuig- en chauffeursgegevens; locatiegegevens met betrekking tot transportopdrachten; operationele gegevens met betrekking tot transportopdrachten; financiële gegevens (voor zover relevant voor facturering); en alle andere Persoonsgegevens die de Klant naar de Diensten uploadt.
Bijzondere categorieën van persoonsgegevens	Het wordt niet verwacht dat bijzondere categorieën van persoonsgegevens (zoals gedefinieerd in de Gegevensbeschermingswetgeving) in het normale verloop van de Diensten worden verwerkt. De Klant zal geen Bijzondere Categorieën van Persoonsgegevens ('Special Category Data') met Qargo delen zonder vooraf aanvullende waarborgen overeen te komen.

4. Instructies

4.1 Gedocumenteerde Instructies. De Partijen komen overeen dat deze DPA en de Overeenkomst (met inbegrip van alle instructies die de Klant aan Qargo verstrekt en die vereist zijn voor of verband houden met de Diensten) de gedocumenteerde instructies van de Klant vormen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant door Qargo ('**Gedocumenteerde Instructies**' ('Documented Instructions')).

4.2 Verwerking op instructie. Qargo verwerkt de Persoonsgegevens van de Klant uitsluitend overeenkomstig de Gedocumenteerde Instructies, met inbegrip van instructies met betrekking tot de doorgifte van Persoonsgegevens van de Klant aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij het toepasselijke recht anders vereist, in welk geval Qargo de Klant, voor zover toegestaan, vóór de verwerking van dat wettelijke voorschrift in kennis stelt. Qargo stelt de Klant onverwijld in

kennis indien een instructie van de Klant naar het oordeel van Qargo inbreuk maakt op de Gegevensbeschermingswetgeving.

4.3 Instructies buiten het toepassingsgebied. Indien de door de Klant verstrekte Gedocumenteerde Instructies van Qargo verlangen dat zij handelingen verricht die verder gaan dan haar verplichtingen onder deze DPA of de omvang van de werkzaamheden voor de Diensten zoals vastgelegd in deze Overeenkomst, of indien een door de Klant gegeven instructie in strijd is met de Gegevensbeschermingswetgeving, stelt Qargo de Klant daarvan in kennis en verzoekt zij de Klant om andere Gedocumenteerde Instructies te verstrekken waarvan de uitvoering binnen de reikwijdte van de Diensten of binnen de verplichtingen van Qargo onder deze DPA valt.

5. Vertrouwelijkheid

5.1 Vertrouwelijkheid van personeel. Qargo neemt redelijke maatregelen om de betrouwbaarheid te waarborgen van alle personen die gemachtigd zijn om Persoonsgegevens van de Klant te verwerken (met inbegrip van werknemers, agenten en opdrachtnemers) en zorgt ervoor dat al deze personen, hetzij op grond van een overeenkomst, hetzij van rechtswege, gebonden zijn aan een bindende geheimhoudingsplicht met betrekking tot die Persoonsgegevens, welke verplichting voortduurt na beëindiging van het dienstverband of de opdracht van die persoon bij Qargo.

6. Beveiliging

6.1 Technische en organisatorische maatregelen. Rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, handhaaft Qargo passende technische en organisatorische maatregelen om de Klant te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens van de Klant en tegen accidenteel verlies, vernietiging of wijziging van die Persoonsgegevens van de Klant, rekening houdend met de aard van de Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 32 van de AVG (of gelijkwaardige bepalingen van de Gegevensbeschermingswetgeving). Nadere informatie over de technische en organisatorische maatregelen die Qargo handhaaft, is beschikbaar op <https://trust.qargo.com>, zoals van tijd tot tijd door Qargo bijgewerkt.

6.2 Toereikendheid van de maatregelen. De Partijen komen overeen dat voor de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant onder deze DPA en de Overeenkomst de maatregelen die zijn opgenomen in de relevante beveiligingsmaatregelen die beschikbaar zijn op <https://trust.qargo.com> passend zijn, gelet op de aard van de te verwerken gegevens en de schade die zou kunnen voortvloeien uit dergelijke ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking of accidenteel verlies, vernietiging, verstrekking, toegang of beschadiging.

6.3 Beveiligingscertificering. Het managementsysteem voor informatiebeveiliging (Information Security Management System, ISMS) van Qargo dat van toepassing is op de Diensten, is gecertificeerd als conform de norm ISO/IEC 27001:2022, en Qargo zal die certificering (of een gelijkwaardige certificering) gedurende de Abonnementperiode blijven handhaven.

7. Subverwerking

7.1 Lijst van Subverwerkers. Een lijst van de Subverwerkers van Qargo is beschikbaar op <https://trust.qargo.com/>.

7.2 Algemene toestemming. De Klant stemt ermee in dat Qargo subverwerkers inschakelt voor de verwerking van Persoonsgegevens onder deze Overeenkomst. De Klant verleent Qargo tevens algemene toestemming om subverwerkers te vervangen of toe te voegen.

7.3 Verplichtingen van Subverwerkers. Qargo zorgt ervoor dat elke subverwerker wordt ingeschakeld op basis van een schriftelijke overeenkomst met verplichtingen inzake gegevensverwerking die niet minder streng zijn dan die in deze Overeenkomst, met inbegrip van

verplichtingen inzake vertrouwelijkheid en gegevensbeveiliging die niet minder bescherming bieden dan die welke in deze Overeenkomst zijn vastgelegd, en waarbij de subverwerker wordt verplicht de Persoonsgegevens vertrouwelijk te houden en deze uitsluitend te gebruiken voor het leveren van het desbetreffende deel van de Diensten. Qargo blijft jegens de Klant aansprakelijk voor de handelingen van haar subverwerkers.

7.4 Wijzigingen van Subverwerkers. Qargo moet de Klant overeenkomstig artikel 11 van de MSA in kennis stellen van alle voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waarbij de Klant de gelegenheid krijgt om op redelijke gronden bezwaar te maken. Indien binnen dertig (30) dagen geen bezwaar wordt gemaakt, worden de wijzigingen geacht te zijn aanvaard. Indien bezwaar wordt gemaakt en binnen dertig (30) dagen geen overeenstemming wordt bereikt, kan Qargo de wijziging doorvoeren en heeft de Klant het recht de Overeenkomst te beëindigen.

8. Grensoverschrijdende doorgiften

8.1 Beperkingen op doorgiften. De toestemming die de Klant op grond van artikel 7.2 voor de subverwerkers van Qargo verleent, vormt de voorafgaande toestemming van de Klant voor de doorgifte van Persoonsgegevens van de Klant aan die subverwerkers, ook wanneer deze zich buiten het Verenigd Koninkrijk, de EU of een land waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt, bevinden. Qargo zorgt ervoor dat elke dergelijke doorgifte onderworpen is aan een passend doorgiftemechanisme overeenkomstig artikel 8.2.

8.2 Doorgiftemechanismen. Wanneer Qargo een subverwerker inschakelt om Persoonsgegevens te verwerken buiten het Verenigd Koninkrijk, de EU of een land waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt, (a) en die gegevens afkomstig zijn uit de EU, zorgt Qargo ervoor dat die doorgifte onderworpen is aan de standaardcontractbepalingen van de EU (Module 3: van verwerker aan verwerker), of een ander geldig doorgiftemechanisme dat op grond van de Gegevensbeschermingswetgeving wordt erkend, en (b) wanneer die gegevens afkomstig zijn uit het Verenigd Koninkrijk, zorgt Qargo ervoor dat het International Data Transfer Addendum van het Information Commissioner's Office van het Verenigd Koninkrijk van toepassing is.

8.3 Auditbewijs van Subverwerkers. Qargo zal in de hierboven bedoelde schriftelijke overeenkomst verlangen dat de Subverwerker Qargo toestaat een audit uit te voeren naar, of auditrapporten of gelijkwaardig bewijs te verkrijgen over, de naleving door de Subverwerker van zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming; en Qargo zal, op redelijk verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, een samenvatting van relevante certificeringen of auditrapporten van Subverwerkers (zoals ISO 27001- of SOC 2-rapporten) aan de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen, voor zover Qargo daarover beschikt.

8.4 Wijzigingen van waarborgen voor doorgiften vanuit het Verenigd Koninkrijk. De Partijen komen overeen dat Qargo naar eigen goeddunken de paragrafen die betrekking hebben op Klantgegevens afkomstig uit het Verenigd Koninkrijk die worden doorgegeven naar buiten het Verenigd Koninkrijk, de EU of een land waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt, kan bijwerken en/of volledig kan vervangen, indien het Information Commissioner's Office een alternatieve of vervangende erkende nalevingsnorm voor dergelijke doorgiften overeenkomstig de UK GDPR vaststelt ten opzichte van de norm die reeds in de DPA is vermeld. Qargo zal de Klant van een dergelijke wijziging in kennis stellen.

9. Verzoeken van Betrokkenen en bijstand

9.1 Kennisgeving van verzoeken. Qargo zal redelijke inspanningen leveren om de Klant onverwijld in kennis te stellen indien:

9.1.1 zij van een Betrokkene een verzoek ontvangt op grond van enige Gegevensbeschermingswetgeving met betrekking tot Persoonsgegevens, en zal niet rechtstreeks op

dat verzoek reageren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke, behalve om de ontvangst van het verzoek te bevestigen of voor zover het toepasselijke recht dat vereist;

9.1.2 een klacht of verzoek met betrekking tot de verplichtingen van de Klant onder de Gegevensbeschermingswetgeving; of

9.1.3 enige andere communicatie die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de verwerking van Persoonsgegevens in verband met de Overeenkomst.

9.2 Bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke. Rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Qargo beschikt, zal Qargo redelijke inspanningen leveren om:

9.2.1 de Verwerkingsverantwoordelijke redelijke bijstand te verlenen, voor zover mogelijk gezien de aard van de Verwerking, om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen te reageren op verzoeken van Betrokkenen die hun rechten op grond van de Gegevensbeschermingswetgeving uitoefenen;

9.2.2 de Klant bij te staan bij het beantwoorden van verzoeken of vorderingen die aan de Klant worden gericht door een rechterlijke instantie of overheidsinstantie die belast is met de handhaving van de Gegevensbeschermingswetgeving;

9.2.3 een nauwkeurig schriftelijk register bij te houden van alle categorieën van Verwerkingsactiviteiten die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke onder deze Overeenkomst worden verricht, overeenkomstig artikel 30, lid 2, van de AVG (of gelijkwaardige bepalingen van de Gegevensbeschermingswetgeving), en dat register op redelijk verzoek ter beschikking te stellen van de Verwerkingsverantwoordelijke; en

9.2.4 de Verwerkingsverantwoordelijke redelijke bijstand te verlenen bij gegevensbeschermingseffectbeoordelingen, en bij voorafgaande raadplegingen van een Toezichthoudende Autoriteit, die de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs vereist acht op grond van artikel 35 of 36 van de AVG (of gelijkwaardige bepalingen van de Gegevensbeschermingswetgeving), rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover Qargo beschikt;

10. Verwijdering of teruggave van Gegevens

10.1 Verwijdering of teruggave. Bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst, en onder voorbehoud van (a) het recht van de Klant om op grond van artikel 2.9 van de MSA een export van Klantgegevens te vragen en (b) het Addendum EU-dataverordening, waar dit van toepassing is, zal Qargo, naar keuze van de Klant, alle Persoonsgegevens van de Klant teruggeven of verwijderen en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Qargo op grond van het toepasselijke recht verplicht is een kopie te bewaren. Qargo zal, op schriftelijk verzoek van de Klant, schriftelijk bevestigen dat een dergelijke verwijdering of teruggave is voltooid.

11. Vaststelling en melding van inbreuken

11.1 Melding en bijstand. De Verwerker stelt de Klant zonder onnodige vertraging, en in ieder geval binnen 72 uur, in kennis van elke Inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarvan hij op de hoogte is, en verleent de Klant redelijke bijstand bij het reageren op een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Die bijstand omvat het verstrekken aan de Klant van de informatie die redelijkerwijs nodig is om te voldoen aan zijn verplichtingen op grond van de artikelen 33 en 34 van de AVG (of gelijkwaardige bepalingen van de Gegevensbeschermingswetgeving), met inbegrip van (voor zover Qargo daarover beschikt) de categorieën en het geschatte aantal betrokken Betrokkenen en persoonsgegevensrecords, de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk, en de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om de inbreuk aan te pakken en de mogelijke nadelige gevolgen ervan te beperken.

12. Toegang en audit

12.1 Auditrechten. Op verzoek verleent Qargo de Verwerkingsverantwoordelijke, de ICO, de nationale autoriteit van de Verwerkingsverantwoordelijke en hun vertegenwoordigers toegang tot de bedrijfsruimten, administratie en het personeel van Qargo om na te gaan of Qargo haar verplichtingen onder deze Overeenkomst nakomt.

12.2 Voorwaarden en beperkingen van audits. Behalve wanneer toegang wordt verlangd door de ICO of een andere Toezichthoudende Autoriteit, is Qargo niet verplicht de Verwerkingsverantwoordelijke op grond van dit artikel vaker dan eenmaal per periode van 12 maanden toegang te verlenen tot haar bedrijfsruimten, administratie of personeel, en een dergelijke toegang door de Verwerkingsverantwoordelijke: (i) wordt uitsluitend uitgeoefend wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs meent dat zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens heeft voorgedaan die de Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke treft, of wanneer een Toezichthoudende Autoriteit een audit heeft verlangd; (ii) wordt voor het overige vervuld doordat Qargo beschikbare certificeringen van derden (zoals ISO 27001- of SOC 2-rapporten), ingevulde beveiligingsvragenlijsten en andere documentatie verstrekt die de naleving redelijkerwijs aantonen; (iii) vindt plaats met inachtneming van een schriftelijke kennisgeving van ten minste 30 dagen vooraf, tijdens de normale kantooruren en op een wijze die de bedrijfsvoering van Qargo niet onredelijk verstoort; en (iv) komt voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij bij de audit een wezenlijke schending van deze DPA door Qargo wordt vastgesteld, in welk geval Qargo de redelijke kosten van die audit aan de Verwerkingsverantwoordelijke vergoedt.

12.3 Informatie op verzoek. Op verzoek verstrekt Qargo de Klant de informatie die nodig is om aan te tonen dat de Klant zijn verplichtingen op grond van de Gegevensbeschermingswetgeving en deze DPA nakomt.

DPA-bijlage 1: Addendum inzake privacywetgeving van Amerikaanse staten

Dit Addendum vult de Verwerkersovereenkomst aan en is van toepassing wanneer Qargo ten behoeve van de Klant '**Persoonlijke Informatie**' ('Personal Information') (zoals gedefinieerd in de California Consumer Privacy Act of 2018, zoals gewijzigd door de California Privacy Rights Act (de '**CCPA**')) Verwerkt. Wanneer privacywetgeving van een Amerikaanse staat van toepassing is op dergelijke Persoonlijke Informatie, heeft dit Addendum voorrang boven elke strijdige bepaling van de DPA, en wordt de definitie van 'Gegevensbeschermingswetgeving' geacht de CCPA en andere toepasselijke privacywetgeving van Amerikaanse staten te omvatten.

Voor de toepassing van de CCPA is de Klant de 'business' (onderneming) en is Qargo een 'service provider' (dienstverlener). Qargo zal: (a) Persoonlijke Informatie uitsluitend Verwerken voor het specifieke bedrijfsdoel of de specifieke bedrijfsdoelen die in de Overeenkomst zijn vastgelegd en niet voor enig ander doel; (b) Persoonlijke Informatie niet verkopen of delen (zoals 'sell' (verkopen) en 'share' (delen) in de CCPA zijn gedefinieerd); (c) Persoonlijke Informatie niet bewaren, gebruiken of verstrekken buiten de rechtstreekse zakelijke relatie met de Klant, of voor enig ander doel dan de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten, behalve voor zover toegestaan door de CCPA; (d) Persoonlijke Informatie niet combineren met persoonlijke informatie die is ontvangen van of namens een derde, of die is verzameld via de eigen interacties van Qargo, behalve voor zover toegestaan door de CCPA; (e) hetzelfde niveau van privacybescherming bieden als op grond van de CCPA van een business wordt verlangd; (f) de Klant zonder onnodige vertraging in kennis stellen indien zij vaststelt dat zij haar verplichtingen op grond van de CCPA niet langer kan nakomen; en (g) de Klant het recht verlenen om, na kennisgeving, redelijke en passende maatregelen te nemen om ongeoorloofd gebruik van Persoonlijke Informatie te stoppen en te herstellen.

Qargo verklaart dat zij de beperkingen in dit Addendum begrijpt en deze zal naleven. De Klant kan, na redelijke kennisgeving, redelijke en passende maatregelen nemen om te helpen waarborgen dat Qargo Persoonlijke Informatie die onder de Overeenkomst wordt doorgegeven, gebruikt op een wijze die in overeenstemming is met de verplichtingen van de Klant op grond van de CCPA.

Addendum EU-dataverordening

EU Data Act Addendum

Dit Addendum EU-dataverordening (het **'Addendum'** ('Addendum')) maakt deel uit van de Overeenkomst tussen Qargo en de Klant. Het bevat de rechten van de Klant om over te stappen van Qargo, een export van zijn gegevens te ontvangen en zijn gegevens te laten wissen. Begrippen met een hoofdletter die hier niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de MSA wordt gegeven.

1. Toepassing

1.1 Dit Addendum is van toepassing op een Klant die in de Europese Unie is gevestigd of zich daar bevindt, indien en voor zover Verordening (EU) 2023/2854 (dataverordening) (de **'Dataverordening'** ('Data Act')) op de Diensten van toepassing is. Wanneer deze niet van toepassing is, is de Overeenkomst ongewijzigd van toepassing, en niets in dit Addendum vormt een erkenning dat Qargo een gegevensverwerkingsdienst levert.

1.2 Wanneer dit Addendum van toepassing is, heeft het voorrang boven elke strijdige bepaling van de Overeenkomst voor zover de strijdigheid reikt, en uitsluitend met betrekking tot hoofdstuk VI van de Dataverordening.

2. Overstaprechten en tijdlijn

2.1 De Klant kan Qargo te allen tijde schriftelijk (een **'Overstapverzoek'** ('Switching Request'), overeenkomstig artikel 11 van de MSA) meedelen dat hij (i) wenst over te stappen naar een andere aanbieder of de activiteit intern wenst onder te brengen en zijn Exporteerbare Gegevens wenst over te dragen, of (ii) zijn Exporteerbare Gegevens wenst te laten wissen en de Overeenkomst wenst te beëindigen. Dit is een overstaprecht en geen recht op beëindiging zonder opgave van redenen (termination for convenience); het recht van de Klant op niet-verlenging op grond van artikel 2.4 van de MSA blijft onverlet.

2.2 Vervolgens lopen drie opeenvolgende perioden:

Periode	Duur
'Opzegperiode' ('Notice Period')	Twee (2) maanden vanaf het Overstapverzoek, of een door de Klant aangegeven kortere periode
'Overgangsperiode' ('Transitional Period')	Dertig (30) dagen vanaf het einde van de Opzegperiode, waarin Qargo het overstapproces voltooit
'Ophaalperiode' ('Retrieval Period')	Dertig (30) dagen vanaf het einde van de Overgangsperiode, waarin de Klant de Gegevensexport kan ophalen

2.3 De Klant kan de Overgangsperiode eenmaal verlengen, door middel van een schriftelijke kennisgeving vóór het einde ervan. Daarnaast geldt dat, indien voltooiing binnen dertig (30) dagen technisch niet haalbaar is, Qargo de Klant binnen veertien (14) werkdagen na het Overstapverzoek daarvan in kennis stelt, met opgave van de redenen en met een voorstel voor een alternatieve Overgangsperiode die uiterlijk zeven (7) maanden na de Opzegperiode eindigt.

2.4 De Klant behoudt gedurende de Opzegperiode en de Overgangsperiode toegang tot de Diensten, tenzij hij Qargo schriftelijk verzoekt de toegang eerder in te trekken.

2.5 Indien de Klant een Overstap naar een andere aanbieder van gegevensverwerkingsdiensten wenst te voltooien, moet de Klant Qargo tegelijk met zijn kennisgeving op grond van punt 2.1 de noodzakelijke gegevens van die aanbieder verstrekken.

3. Wat Qargo zal doen

3.1 Tijdens de Overgangsperiode zal Qargo: (a) de Klant, en elke nieuwe aanbieder die de Klant schriftelijk machtigt, redelijke bijstand verlenen om het overstapproces te voltooien; (b) met de nodige zorgvuldigheid handelen om de bedrijfscontinuïteit te handhaven en de Diensten te blijven leveren; (c) gedurende de gehele periode een hoog beveiligingsniveau handhaven, ook tijdens de overdracht en zolang een Gegevensexport wacht op ophaling; en (d) duidelijke informatie verstrekken over elk bekend risico voor de continuïteit van de levering van de Diensten.

3.2 Qargo is niet verplicht nieuwe technologie te ontwikkelen, iets bekend te maken dat is vermeld in deel 2 van de Bijlage bij het Addendum EU-dataverordening, beschikbaar op trust.qargo.com, of de beveiliging van de Diensten of van de gegevens van een andere klant in gevaar te brengen.

4. Gegevensexport en wissing

4.1 Qargo stelt een kopie van de Exporteerbare Gegevens van de Klant (de ‘Gegevensexport’ (‘Data Export’)) beschikbaar om tijdens de Ophaalperiode te worden opgehaald. ‘Exporteerbare Gegevens’ (‘Exportable Data’) betekent de gegevens en het formaat die zijn gespecificeerd in deel 1 van de Bijlage bij het Addendum EU-dataverordening, beschikbaar op trust.qargo.com.

4.2 Qargo wist alle Exporteerbare Gegevens aan het einde van de Ophaalperiode, tenzij zij verplicht is een kopie te bewaren om te voldoen aan een wettelijke of reglementaire verplichting. Artikel 10.1 van de DPA is pas van toepassing nadat de rechten van de Klant onder dit Addendum zijn uitgeput.

5. Gevolgen voor de Overeenkomst

5.1 De Overeenkomst eindigt aan het einde van de Overgangsperiode, of aan het einde van de Ophaalperiode indien de Klant Qargo schriftelijk verzoekt de Gegevensexport tot dan te bewaren. Artikel 2.7(a) van de MSA (onmiddellijke intrekking van de toegang) is niet van toepassing op een beëindiging onder dit Addendum.

5.2 Wanneer een periode onder artikel 2 zou doorlopen na het einde van de Initiële Looptijd of de dan lopende Verlengingstermijn, wordt de Overeenkomst verlengd zodat zij eindigt aan het einde van die periode, en is artikel 6.1 van dit Addendum van toepassing op die verlenging.

6. Vergoedingen

6.1 De Klant blijft de Abonnementsvergoedingen verschuldigd gedurende de gehele Opzegperiode en Overgangsperiode (met inbegrip van een eventuele verlenging) tegen de tarieven in het Bestelformulier. Vergoedingen die bij beëindiging rechtmatig verschuldigd en onbetaald zijn, blijven verschuldigd.

6.2 Qargo brengt geen kosten in rekening voor de Gegevensexport of het standaard overstapproces. Tot 12 januari 2027 kan Qargo verlaagde overstapkosten in rekening brengen die niet hoger zijn dan de kosten die zij rechtstreeks maakt, en die worden meegedeeld voordat zij worden gemaakt; vanaf 12 januari 2027 gelden geen overstapkosten. Migratieondersteuning die verder gaat dan het standaard overstapproces (bijvoorbeeld specifiek projectmanagement, gegevenstransformatie op maat, langdurige parallelle werking of toegewezen personeel) kan worden geleverd als Professionele Diensten, waarvan de omvang en prijs vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk worden vastgelegd; de Klant is niet verplicht deze af te nemen.

6.3 Wanneer een overstap of wissing ingaat vóór het einde van de Initiële Looptijd of de dan lopende Verlengingstermijn, kan Qargo een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging in rekening brengen, die de Klant vóór het einde van de Overgangsperiode moet betalen, gelijk aan: (a) tijdens de Initiële Looptijd, 100% van de Abonnementsvergoedingen die vanaf de beëindigingsdatum tot het einde van de Initiële Looptijd verschuldigd zouden zijn geworden; of (b) tijdens een Verlengingstermijn, 50%

van de Abonnementsvergoedingen die vanaf de beëindigingsdatum tot het einde van de dan lopende Verlengingstermijn verschuldigd zouden zijn geworden. Dit laat de Vergoedingen onverlet die tot de beëindigingsdatum rechtmatig verschuldigd en onbetaald zijn.

6.4 De Klant erkent dat Qargo is uitgegaan van de verbintenis van de Klant voor een vaste looptijd om de Diensten tegen de overeengekomen Vergoedingen te leveren en te investeren in onboarding en ontwikkeling van het Qargo TMS, en stemt ermee in dat de vergoeding voor vroegtijdige beëindiging een evenredige vergoeding is voor de vroegtijdige beëindiging van een overeenkomst voor bepaalde tijd, die een billijk evenwicht biedt tussen dat vertrouwen en de vrijheid van de Klant om zonder commerciële of contractuele belemmeringen over te stappen. Het zijn geen overstapkosten en de vergoeding is niet bedoeld om het overstappen te belemmeren.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Artikel 10 van de MSA is van toepassing op dit Addendum, met dien verstande dat niets in de Overeenkomst de aansprakelijkheid van een van de partijen jegens de andere uitsluit of beperkt voor opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid waarbij een gegevensgerelateerde verplichting onder de Overeenkomst wordt geschonden.