

Conditions applicables aux clients - Qargo Tech Ltd

Traduction de courtoisie – Version 2.0, en vigueur au 1er octobre 2026

FR

Le présent document est une traduction des conditions applicables aux clients de Qargo Tech Ltd — le Contrat-cadre de services, l'Addendum IA, le Contrat de niveau de service, l'Accord de traitement des données et l'Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE (version 2.0, en vigueur au 1er octobre 2026). Elle a été établie avec l'assistance de l'intelligence artificielle et n'est fournie qu'à titre indicatif et de commodité. Elle n'est pas juridiquement contraignante et ne fait partie d'aucun contrat conclu avec Qargo. Seules les versions en langue anglaise publiées sur qargo.com/terms-and-conditions constituent les conditions applicables. En cas de conflit ou d'incohérence entre la présente traduction et la version anglaise, la version anglaise prévaut.

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.

Sommaire

1. Contrat-cadre de services (Master Services Agreement)
2. Addendum IA (AI Addendum)
3. Contrat de niveau de service (Service Level Agreement)
4. Accord de traitement des données (Data Processing Agreement)
5. Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE (EU Data Act Addendum)

Contrat-cadre de services

Master Services Agreement

Entre Qargo Tech Limited, société immatriculée en Angleterre et au pays de Galles sous le numéro 11390525 (« **Qargo** », « nous », « notre », « nos »), dont le siège social est situé 86-90 Paul Street, London, England, EC2A 4NE, United Kingdom, et le client désigné dans le Formulaire de commande (« **Client** » (« Customer »), « vous », « votre », « vos ») ;

Le « **Contrat** » (« Agreement ») se compose du Formulaire de commande, du présent Contrat-cadre de services (« **MSA** »), du Contrat de niveau de service (« **SLA** »), de l'Accord de traitement des données (« **DPA** ») et des autres Addenda pertinents.

En cas de conflit, l'ordre de priorité est le suivant : (1) le Formulaire de commande, (2) le DPA, (3) le MSA et (4) tout Addendum supplémentaire pertinent (sauf si un Addendum prévaut expressément).

1. Définitions et interprétation

1.1 Définitions.

« **Fonctionnalités complémentaires** » (« **Add-on Features** ») désigne toute fonctionnalité optionnelle et supplémentaire fournie par Qargo au Client au sein du Qargo TMS, telle que plus amplement décrite dans le Formulaire de commande ;

« **Fonctionnalités d'IA** » (« **AI Features** ») désigne les applications, modules et fonctionnalités du Qargo TMS qui font appel à l'intelligence artificielle, à l'intelligence artificielle générative, à l'apprentissage automatique, aux grands modèles de langage ou à des technologies similaires, y compris la Fonctionnalité complémentaire Qargo Intelligence. L'utilisation des Fonctionnalités d'IA par le Client est régie par l'Addendum IA ;

« **Utilisateur autorisé** » (« **Authorised User** ») désigne tout salarié, agent ou prestataire indépendant du Client, ainsi que toute autre personne physique ou entité, autorisé par le Client à utiliser les Services (en tout ou en partie) et la Documentation ;

« **Jour ouvrable** » (« **Business Day** ») désigne chaque jour qui n'est ni un samedi, ni un dimanche, ni un jour férié bancaire ou légal en Angleterre ou en Belgique ;

« **Heures ouvrables** » (« **Business Hours** ») désigne la plage horaire comprise entre 8 h 00 et 18 h 00 les Jours ouvrables ;

« **Frais** » (« **Charges** ») désigne les Frais de prépaiement, les Frais d'abonnement et tous autres frais (y compris, sans s'y limiter, les frais relatifs aux Services professionnels et aux Fonctionnalités complémentaires) tels qu'ils peuvent être indiqués dans un Formulaire de commande et convenus entre les parties de temps à autre ;

« **Réclamation(s)** » (« **Claim(s)** ») désigne l'ensemble des demandes, réclamations et responsabilités (effectives et consécutives, directes et indirectes, connues ou inconnues, soupçonnées ou insoupçonnées, divulguées ou non divulguées, pénales ou civiles, contractuelles, délictuelles ou autres) au titre de toutes pertes, y compris toute autre dépense de quelque nature que ce soit ;

« **Informations confidentielles** » (« **Confidential Information** ») désigne les informations qui sont par nature exclusives ou confidentielles, ou qui sont identifiées comme des Informations confidentielles. Cela n'inclut pas les informations que la partie destinataire détenait déjà de manière licite, ou qui sont accessibles au public (autrement qu'à la suite d'une violation) ;

« **Client** » ou « **Vous** » (« **Customer** » ou « **You** ») désigne l'entité qui acquiert les Services et dont les coordonnées figurent dans le Formulaire de commande.

« **Données du Client** » (« **Customer Data** ») désigne l'ensemble des données, informations et contenus saisis ou téléversés dans le Qargo TMS, ou autrement fournis à Qargo ou rendus accessibles à Qargo, par les Utilisateurs autorisés du Client dans le cadre du Contrat, et comprend toute sortie, tout résultat, tout rapport ou toute autre donnée générés par les Services (y compris les Fonctionnalités d'IA) à partir de ces données ;

« **Portail Client** » (« **Customer Portal** ») désigne la partie du Qargo TMS que le Client met à la disposition des Utilisateurs du Portail afin de consulter, gérer et mettre à jour les trajets de transport et les informations y afférentes, tel que décrit dans la Documentation.

« **Documentation** » (« **Documentation** ») désigne toute information mise à la disposition du Client par Qargo de temps à autre (y compris en ligne sur le [centre de connaissances de Qargo](#) ou autrement), produite par Qargo et décrivant la fonctionnalité, l'utilisation ou le fonctionnement des Services, afin de fournir une aide et une assistance générales aux clients de Qargo ;

« **Application Chauffeur** » (« **Driver App** ») désigne l'application mobile mise à la disposition du Client via une boutique d'applications en vue de son utilisation par les Utilisateurs autorisés ;

« **Événement de force majeure** » (« **Force Majeure Event** ») désigne tout fait ou événement échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée, qui entraîne un manquement ou un retard dans l'exécution des obligations de cette partie au titre du présent Contrat ;

« **Date de mise en production** » (« **Go Live Date** ») désigne la date, précisée dans le Formulaire de commande ou autrement convenue entre les parties, à laquelle les Services d'abonnement commenceront ;

« **Durée initiale** » (« **Initial Term** ») désigne la période initiale des Services d'abonnement telle que fixée dans le Formulaire de commande, commençant à la Date de mise en production et telle que plus amplement décrite à l'article 2.3 ;

« **Propriété intellectuelle** » (« **Intellectual Property** ») désigne les brevets, droits sur les inventions, droits d'auteur et droits voisins et connexes, marques de produits et de services, dénominations commerciales et noms de domaine, droits sur la présentation et l'habillage commercial, le goodwill et le droit d'agir en passing off (usurpation de la réputation commerciale) ou en concurrence déloyale, droits sur les dessins et modèles, droits sur les bases de données, droits d'utiliser des informations confidentielles (y compris le savoir-faire et les secrets d'affaires) et d'en protéger la confidentialité, ainsi que tous autres droits de propriété intellectuelle, dans chaque cas qu'ils soient enregistrés ou non, y compris toutes demandes et tous droits de demander et d'obtenir de tels droits, leurs renouvellements ou prorogations, et les droits de revendiquer leur priorité, ainsi que tous droits ou formes de protection similaires ou équivalents qui existent ou existeront, maintenant ou à l'avenir, en tout lieu du monde ;

« **Modifications** » (« **Modifications** ») désigne le développement de fonctionnalités sur mesure ou les changements apportés au Qargo TMS, fournis au titre de Services professionnels, tels que convenus dans un Formulaire de commande ;

« **Période de mise en place** » (« **Onboarding Period** ») désigne la période commençant au paiement par le Client des Frais de prépaiement et se terminant à la Date de mise en production, au cours de laquelle Qargo configure et prépare le Qargo TMS en vue de son utilisation par le Client ;

« **Formulaire de commande** » (« **Order Form** ») désigne un cahier des charges (statement of work), un devis, une proposition, une notification écrite ou tout autre document similaire décrivant les Services devant être fournis par Qargo et acquis par le Client, et indiquant les Frais correspondants ;

« **Utilisateurs du Portail** » (« **Portal Users** ») désigne les clients, destinataires, sous-traitants et autres intervenants de la chaîne d'approvisionnement du Client que le Client autorise à accéder au Portail Client. Les Utilisateurs du Portail sont des Utilisateurs autorisés aux fins du présent Contrat.

« **Frais de prépaiement** » (« **Pre-payment Charge** ») désigne un pourcentage du total des Frais d'abonnement de la Durée initiale, précisé dans le Formulaire de commande, payable par le Client à la signature du Formulaire de commande et avant le début de la Période de mise en place ;

« **Services professionnels** » (« **Professional Services** ») désigne toute Modification, toute Intégration tierce, ou tout service de formation ou de mise en place lié au Qargo TMS, demandé et payé par le Client et défini dans un Formulaire de commande y afférent ;

« **Qargo TMS** » (« **Qargo TMS** ») désigne le logiciel de gestion du transport (Transportation Management System) de Qargo, dont l'accès est fourni en mode Software-as-a-Service (SaaS), disponible à l'adresse app.qargo.com (y compris les fonctionnalités connexes telles que l'Application Chauffeur, le Portail Client, les Fonctionnalités complémentaires, les Intégrations tierces et les Modifications) ;

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

« **Services** » (« **Services** ») désigne le Qargo TMS, les Services d'assistance, les Services professionnels et toute Fonctionnalité complémentaire, tels qu'indiqués dans le Formulaire de commande ;

« **Logiciel** » (« **Software** ») désigne le logiciel propriétaire détenu par Qargo ou concédé sous licence à Qargo, qui fait partie du Qargo TMS ou est utilisé pour sa fourniture, et qui est mis à la disposition du Client selon les termes du présent Contrat. Pour plus de clarté, le Client ne reçoit pas de copie du Logiciel et n'acquiert aucun droit sur le Logiciel au-delà de ceux expressément accordés dans le présent Contrat ;

« **Frais d'abonnement** » (« **Subscription Charges** ») désigne les frais afférents à l'abonnement du Client au Qargo TMS, aux Services d'assistance et à toute Fonctionnalité complémentaire, dont une partie sera payée au titre des Frais de prépaiement pendant la Durée initiale ;

« **Période d'abonnement** » (« **Subscription Period** ») désigne la Durée initiale et toute Période de renouvellement au cours de laquelle le Client est en droit d'accéder aux Services d'abonnement et de les utiliser en vertu du Formulaire de commande applicable.

« **Services d'assistance** » (« **Support Services** ») désigne l'assistance technique fournie par Qargo au Client en rapport avec le Qargo TMS, telle que plus amplement détaillée dans le SLA ;

« **Intégrations tierces** » (« **Third Party Integrations** ») désigne l'intégration de logiciels d'un Fournisseur tiers avec le Qargo TMS ;

« **Fournisseur tiers** » (« **Third Party Provider** ») désigne une partie, autre que le Client ou Qargo, qui fournit des logiciels, produits, services, données ou une plateforme susceptibles d'être utilisés en lien avec les Services ;

« **Virus** » (« **Virus** ») désigne toute chose ou tout dispositif (y compris tout logiciel, code, fichier ou programme) susceptible : d'empêcher, d'altérer ou d'affecter négativement de toute autre manière le fonctionnement de tout logiciel, matériel ou réseau informatique, de tout service, équipement ou réseau de télécommunications ou de tout autre service ou dispositif ; d'empêcher, d'altérer ou d'affecter négativement de toute autre manière l'accès à tout programme ou à toute donnée ou leur fonctionnement, y compris la fiabilité de tout programme ou de toute donnée (que ce soit en réorganisant, en modifiant ou en effaçant le programme ou les données, en tout ou en partie, ou autrement) ; ou d'affecter négativement l'expérience utilisateur, y compris les vers, chevaux de Troie, virus et autres choses ou dispositifs similaires.

1.2 Interprétation. Les titres n'ont aucune incidence sur l'interprétation. Le singulier inclut le pluriel et inversement. Les références à la législation incluent ses modifications et ses nouvelles promulgations. Les termes « y compris », « en particulier », « par exemple » et les termes similaires ne limitent pas la portée des termes qui les précèdent. Les termes « écrit » et « par écrit » incluent l'e-mail, mais non la télécopie, le SMS, WhatsApp ou les réseaux sociaux. Les références aux articles

renvoient aux articles du MSA. Le DPA produit ses effets comme s'il était intégralement reproduit dans le présent MSA. Toute référence à une législation, ou à toute disposition d'une législation, ne s'applique que dans la mesure où cette législation s'applique à la partie ou à la question concernée.

2. Durée et résiliation

2.1 Date d'entrée en vigueur. Le présent Contrat prend effet à la date à laquelle le Formulaire de commande est signé par le Client (« **Date d'entrée en vigueur** » (« Effective Date »)).

2.2 Période de mise en place. À la réception des Frais de prépaiement, la Période de mise en place commence. Pendant cette période, Qargo collaborera avec le Client afin de configurer et de préparer le Qargo TMS en fonction des besoins spécifiques du Client. Les modalités du processus de mise en place, ainsi que tout Service professionnel connexe acquis, seront précisés dans le Formulaire de commande.

2.3 Durée initiale. À la fin de la Période de mise en place, à la Date de mise en production, la Durée initiale commence et se poursuit pendant la durée fixée dans le Formulaire de commande.

2.4 Renouvellement. À l'issue de la Durée initiale, le présent Contrat est automatiquement renouvelé pour des Périodes de renouvellement successives de 12 mois, sauf résiliation conformément à l'article 2.5 ou 2.6, ou à moins que l'une des parties ne notifie par écrit son intention de ne pas renouveler moyennant un préavis d'au moins 30 jours (ce préavis ne pouvant expirer qu'à la fin de la Durée initiale ou de toute Période de renouvellement ultérieure).

2.5 Résiliation pour manquement. Chacune des parties peut résilier le Contrat avec effet immédiat par notification à l'autre partie si cette dernière commet un manquement substantiel au Contrat, à moins que (lorsqu'il peut être remédié au manquement) l'autre partie n'y remédie dans les 30 jours suivant la notification l'invitant à le faire.

2.6 Résiliation pour faillite. Chacune des parties peut résilier le présent Contrat avec effet immédiat par notification écrite à l'autre partie si cette dernière devient insolvable, conclut un concordat avec ses créanciers, fait l'objet de la désignation d'un séquestre ou d'un administrateur (receiver ou administrator) pour son entreprise ou pour la totalité ou une partie substantielle de ses actifs, ou si une ordonnance est rendue, ou une résolution valable est adoptée, en vue de son administration, de sa mise sous séquestre (receivership), de sa liquidation, de sa dissolution ou de toute autre procédure similaire, ou si une saisie, une mesure d'exécution ou toute autre procédure est pratiquée ou exécutée à l'encontre de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs (et n'est pas levée, payée, retirée ou supprimée dans un délai de 28 jours), ou si elle fait l'objet de toute procédure équivalente ou substantiellement similaire à l'une quelconque des procédures qui précèdent dans toute juridiction applicable, ou si elle cesse ou menace de cesser ses activités.

2.7 Effets de la résiliation. En cas de résiliation du présent Contrat pour quelque motif que ce soit : (a) Qargo révoquera l'accès du Client aux Services, (b) tous les montants dus à Qargo par le Client deviendront immédiatement exigibles, et (c) les droits acquis ou les responsabilités nées ne sont pas affectés. Pour plus de clarté, en cas de résiliation en raison :

2.7.1 D'un manquement substantiel du Client. Aucun remboursement des Frais payés d'avance ne sera dû au titre de toute partie non écoulée de la Période d'abonnement alors en cours.

2.7.2 D'un manquement substantiel de Qargo. Qargo remboursera au Client, au prorata, tous Frais d'abonnement prépayés afférents à la partie restante et non utilisée de la Période d'abonnement.

2.8 Survie. Les dispositions suivantes survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat pour quelque motif que ce soit : les articles 2.7 à 2.9, 5.1, 5.3 à 5.5, 6 à 12 (inclus) et le DPA, ainsi que toute autre disposition qui, par sa nature, devrait survivre.

2.9 Exportation des données. Le Client peut demander une exportation des Données du Client dans un délai de trente (30) jours suivant la résiliation ou l'expiration du présent Contrat.

L'exportation sera fournie dans un format courant. À l'issue de ce délai, Qargo supprimera les Données du Client conformément à l'article 10 du DPA.

3. Obligations de Qargo

3.1 Droit d'utilisation des Services. Sous réserve des termes du présent Contrat, Qargo concède au Client un droit non exclusif, non cessible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, permettant aux Utilisateurs autorisés du Client d'utiliser les Services et la Documentation à des fins professionnelles internes.

3.1.1 Utilisation du Portail Client. Le Client peut autoriser les Utilisateurs du Portail à accéder au Portail Client dans le cadre des opérations de transport du Client, et cet accès fait partie de l'utilisation autorisée des Services par le Client.

3.2 Niveau de service. Qargo fournira les Services au Client avec une compétence et un soin commercialement raisonnables, sous réserve des termes du présent Contrat. Si Qargo ne respecte pas cet engagement, et que ce manquement n'est pas dû à une utilisation des Services par le Client contraire à la Documentation, Qargo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour corriger le problème ou fournir au Client une solution de contournement appropriée.

3.3 Garanties. Qargo garantit (a) qu'elle détient et maintiendra l'ensemble des licences, consentements et autorisations nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et (b) que les Services, lorsqu'ils sont utilisés conformément à la Documentation, fonctionneront pour l'essentiel conformément aux spécifications décrites dans la Documentation et le Formulaire de commande.

3.4 Mises à jour. Qargo peut mettre à jour les Services de temps à autre, sans que ces changements ne réduisent de manière substantielle la fonctionnalité, les performances ou la sécurité des Services. Les changements importants feront l'objet d'une notification via le Qargo TMS.

3.5 Conformité. Qargo se conformera à l'ensemble des lois et réglementations applicables dans le cadre de la fourniture des Services.

4. Obligations du Client

4.1 Ce que le Client doit faire. Le Client doit (a) apporter à Qargo toute la coopération nécessaire que Qargo peut requérir pour fournir les Services, (b) se conformer à l'ensemble des lois et réglementations applicables et (c) être seul responsable de la définition, de la surveillance et de la mise en œuvre des pratiques de sécurité visant à contrôler l'accès aux Services et à toutes les Données du Client qui s'y trouvent, ainsi que leur utilisation, (d) être seul responsable de tout accès au Portail Client et de toute utilisation de celui-ci par ses Utilisateurs du Portail comme s'il s'agissait de sa propre utilisation, ainsi que de l'autorisation, de la gestion et de la révocation de l'accès des Utilisateurs du Portail, et (e) obtenir et maintenir l'ensemble des licences et autorisations nécessaires pour accéder aux Services et les utiliser.

4.2 Ce que le Client ne doit pas faire. Le Client ne doit pas, et doit veiller à ce que les Utilisateurs autorisés ne le fassent pas : (a) sauf dans la mesure permise par une loi à laquelle il ne peut être dérogé, copier, modifier, faire de l'ingénierie inverse sur toute partie du Qargo TMS ou en créer des œuvres dérivées, (b) accéder aux Services en vue de développer un produit ou un service concurrent, (c) mettre les Services à la disposition d'un tiers ou autrement permettre à un tiers d'accéder aux Services ou de les utiliser, sauf (i) dans la mesure expressément permise par le présent Contrat et (ii) pour permettre aux Utilisateurs du Portail d'accéder au Portail Client conformément à l'article 3.1.1, (d) tenter d'entraver le bon fonctionnement ou les performances des Services ou du Logiciel et (e) manipuler des identifiants afin de dissimuler l'origine de toute Donnée du Client transmise par l'intermédiaire du Service.

4.3 Contenu illicite. Le Client ne doit pas téléverser, stocker, transmettre ou autrement mettre à disposition par l'intermédiaire des Services un quelconque Contenu illicite, ni autrement utiliser les Services d'une manière illicite, frauduleuse ou portant atteinte aux droits d'un tiers. « **Contenu illicite** » (« **Illegal Content** ») désigne toute information ou activité non conforme au droit applicable, y compris le droit de l'Union européenne ou le droit de tout État membre. Le Client est responsable de l'ensemble des contenus que lui-même et ses Utilisateurs autorisés stockent sur les Services. Qargo ne surveille pas les Données du Client et n'est soumise à aucune obligation générale de le faire. Toute personne peut signaler un Contenu illicite à l'adresse support@qargo.com, en identifiant le contenu, son emplacement sur les Services et les raisons pour lesquelles elle le considère comme illicite. Dès qu'elle a connaissance d'un Contenu illicite, Qargo peut le retirer ou en rendre l'accès impossible et peut suspendre le Client en vertu de l'article 4.4, et informera le Client des mesures qu'elle a prises et de leurs motifs, sauf si la loi ou une autorité compétente l'en empêche.

4.4 Conséquences d'un manquement. Si le Client manque à ses obligations au titre du présent article 4, Qargo peut suspendre l'accès aux Services avec effet immédiat. Le Client continuera d'être facturé et restera redevable de l'ensemble des Frais pendant toute période de suspension. L'accès sera rétabli dès que cela sera commercialement possible une fois le problème sous-jacent résolu.

5. Données du Client

5.1 Propriété des Données du Client. Le Client détient et conserve l'ensemble des droits, titres et intérêts sur les Données du Client, y compris tous droits de propriété intellectuelle y afférents. Aucune disposition du présent Contrat ne transfère la propriété des Données du Client à Qargo. Le Client est seul responsable de la licéité, de la fiabilité, de l'intégrité, de l'exactitude et de la qualité des Données du Client, ainsi que de la manière dont elles sont utilisées. Pour plus de clarté, les sorties générées par les Services (y compris les Fonctionnalités d'IA) à partir des Données du Client font partie des Données du Client et sont la propriété du Client.

5.2 Licence du Client en faveur de Qargo. Le Client concède à Qargo une licence non exclusive, mondiale et gratuite l'autorisant à utiliser, stocker, traiter et afficher les Données du Client et à y accéder, uniquement aux fins (a) de fournir les Services et d'en assurer le support, (b) de diagnostiquer et de résoudre les problèmes techniques, et (c) d'améliorer la qualité du service (sous réserve des obligations de confidentialité prévues à l'article 9).

5.3 Absence de garantie quant aux sorties. Les Services traitent les Données du Client telles que le Client les fournit, et Qargo ne les valide ni ne les corrige. En conséquence, Qargo ne donne aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité des Données du Client, ni de toute sortie, tout rapport, toute analyse, toute suggestion ou tout éclairage que les Services génèrent à partir de celles-ci.

5.4 Fait de se fier aux sorties. Le Client est seul responsable de la vérification de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'adéquation de toute sortie des Services avant de s'y fier. Qargo n'est pas responsable de toute erreur ou omission dans une sortie, ni de toute conséquence du fait que le Client se soit fié à une sortie qu'il n'a pas vérifiée. Les articles 5.3 et 5.4 s'appliquent à l'exactitude et à l'exhaustivité des Données du Client et des sorties qui en sont dérivées, et ne s'appliquent pas lorsqu'une sortie est inexacte ou incomplète parce que les Services n'ont pas fonctionné conformément à la garantie prévue à l'article 3.3. L'Addendum IA énonce les conditions supplémentaires applicables aux sorties générées par les Fonctionnalités d'IA.

5.5 Atteinte aux droits de tiers par les Données du Client. Le Client indemniserà Qargo de tout montant mis à la charge de Qargo par une décision de justice ou convenu dans le cadre d'une transaction relative à toute Réclamation d'un tiers alléguant que les Données du Client, ou leur utilisation par Qargo conformément au présent Contrat, portent atteinte aux droits de ce tiers, à condition que : (a) Qargo notifie la Réclamation au Client par écrit dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance (tout retard de notification ne libérant le Client de ses obligations que dans la

mesure où ce retard lui cause un préjudice substantiel) ; (b) Qargo apporte au Client une coopération raisonnable dans la défense et le règlement de la Réclamation, aux frais du Client ; et (c) le Client dispose seul du pouvoir de défendre ou de transiger la Réclamation, étant entendu que le Client ne pourra convenir d'aucune transaction imposant une quelconque obligation à Qargo ou impliquant une quelconque reconnaissance de sa part sans le consentement écrit préalable de Qargo.

6. Propriété intellectuelle

6.1 Propriété de la PI de Qargo. Qargo ou ses concédants détiennent l'ensemble de la Propriété intellectuelle afférente (a) aux Services et à toute Modification, (b) au nom et au logo Qargo et (c) à la Documentation. Le présent Contrat 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 Contrat.

6.2 Indemnisation en cas d'atteinte à la PI. Qargo indemniserà le Client de tout montant mis à la charge du Client par une décision de justice ou convenu dans le cadre d'une transaction relative à toute Réclamation d'un tiers alléguant que les Services, lorsqu'ils sont utilisés par le Client conformément au présent Contrat et à la Documentation, portent atteinte aux droits de Propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que : (a) le Client notifie la Réclamation à Qargo par écrit dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance ; (b) le Client apporte à Qargo une coopération raisonnable dans la défense et le règlement de la Réclamation, aux frais de Qargo ; et (c) Qargo dispose seule du pouvoir de défendre ou de transiger la Réclamation. Qargo n'aura aucune obligation au titre du présent article 6.2 dans la mesure où une Réclamation résulte : (i) des Données du Client ou des Informations confidentielles du Client ; (ii) d'une modification des Services par toute personne autre que Qargo ; (iii) de la combinaison ou de l'utilisation des Services avec des produits, services ou données non fournis par Qargo, lorsque les Services, pris isolément, ne porteraient pas atteinte à ces droits ; (iv) d'une utilisation des Services non conforme au présent Contrat et à la Documentation ; ou (v) de toute sortie des Fonctionnalités d'IA.

6.3 Recours en cas d'atteinte. Si Qargo estime raisonnablement que le Logiciel est susceptible de porter atteinte à un brevet, un droit d'auteur ou une marque enregistrée d'un tiers, Qargo peut, à sa seule discrétion et à ses frais, déployer des efforts commercialement raisonnables pour : (i) modifier ou remplacer le Logiciel, ou tout composant ou toute partie de celui-ci, afin qu'il ne porte plus atteinte à ces droits ; ou (ii) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Logiciel. Si Qargo détermine qu'aucune de ces solutions n'est commercialement envisageable, Qargo peut résilier le présent Contrat, en totalité ou pour ce qui concerne le composant concerné, par notification écrite adressée au Client, en remboursant la partie, calculée au prorata, des Frais prépayés et non utilisés versés par le Client correspondant à la période non utilisée de la Période d'abonnement applicable.

7. Intégrations tierces et Modifications

7.1 Travaux demandés. Lorsque le Client a besoin de Services professionnels de la part de Qargo pour l'aider à intégrer un Logiciel tiers ou pour apporter des Modifications au Qargo TMS, ces Services convenus et les Frais y afférents seront précisés dans un Formulaire de commande.

7.2 Absence de responsabilité au titre des Logiciels tiers. Pour lever toute ambiguïté, Qargo ne sera pas responsable envers le Client de la défaillance de tout Logiciel tiers intégré au Qargo TMS qui n'est pas directement liée à un acte ou à une omission de Qargo, de ses salariés, prestataires ou agents, ni de la disponibilité des tiers, des changements d'API, des inexactitudes de données, des systèmes du client, des conditions des tiers ou des frais des tiers. Le Client est responsable du maintien des comptes et des autorisations auprès des tiers.

8. Frais et paiements

8.1 Obligation de paiement. Le Client paiera les Frais dus au titre du présent Contrat. Tous les montants s'entendent hors TVA et hors autres taxes sur les ventes, lesquelles seront ajoutées à la facture.

8.2 Facturation et modalités de paiement. Qargo émettra les factures par voie électronique à l'adresse e-mail indiquée par le Client dans le Formulaire de commande ou telle que mise à jour par écrit par le Client. Le paiement est dû et exigible dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture, dans la devise indiquée dans le Formulaire de commande, et intégralement, sans compensation, déduction ni demande reconventionnelle.

8.3 Fonds disponibles. Aucun paiement ne sera réputé effectué tant que Qargo n'aura pas reçu ce paiement du Client en fonds disponibles.

8.4 Frais relatifs à la Durée initiale.

8.4.1 Frais de prépaiement. À la signature du Formulaire de commande et comme condition préalable au début de la Période de mise en place, le Client paiera les Frais de prépaiement indiqués dans le Formulaire de commande. Ces Frais de prépaiement ne sont pas remboursables.

8.4.2 Solde à la mise en production. Après l'achèvement de la Période de mise en place et le passage de la Date de mise en production, le Client sera facturé pour le solde des Frais d'abonnement.

8.5 Augmentation des prix. Qargo se réserve le droit d'augmenter ses prix de 4,5 % une fois par période de douze (12) mois, moyennant une notification écrite préalable d'au moins soixante (60) jours. Cette augmentation prendra effet lors du prochain Renouvellement.

8.6 Contestation des factures. Si le Client conteste une facture, il doit en informer Qargo par écrit dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de facture. Il paiera intégralement le montant non contesté dans l'attente de la résolution du litige. Une fois le litige résolu, les ajustements nécessaires seront effectués dans un délai de trente (30) jours.

8.7 Retard de paiement. Si le Client ne paie pas à Qargo des Frais dus en vertu du présent contrat et reste en défaut pendant 7 jours après la remise d'une notification écrite, alors, sans préjudice de ses autres droits et recours, Qargo sera en droit (a) de suspendre l'accès aux Services jusqu'au règlement intégral de toutes les factures impayées, l'accès étant alors rétabli, et (b) de facturer des intérêts sur le montant impayé au taux autorisé par la loi en vigueur au moment considéré, courant quotidiennement et capitalisés trimestriellement, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral du montant impayé.

9. Confidentialité

9.1 Obligation de confidentialité. Chaque partie s'engage envers l'autre, pendant la Période d'abonnement et pendant trois (3) ans après son terme (et, s'agissant de tout secret d'affaires, aussi longtemps qu'il demeure un secret d'affaires au sens du droit applicable), à ne divulguer à aucun tiers, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, les Informations confidentielles qui lui ont été divulguées par cette autre partie dans le cadre du présent Contrat, et à les protéger selon un niveau au moins équivalent à celui qu'elle applique à ses propres informations confidentielles, lequel doit être au moins raisonnable.

9.2 Divulcation autorisée. Une partie destinataire peut divulguer des Informations confidentielles (a) aux sociétés de son groupe, à ses salariés, représentants ou conseillers (à condition qu'ils soient informés des obligations de confidentialité et qu'ils respectent le présent article 9) ou (b) lorsque la loi l'exige, à condition que la Partie destinataire notifie la divulgation moyennant un préavis raisonnable (lorsqu'il est licite de le faire).

10. Limitations de responsabilité

10.1 Définition. La présente section 10 énonce l'intégralité de la responsabilité financière de chaque partie (y compris toute responsabilité au titre des actes ou omissions de ses salariés, agents et sous-traitants) envers l'autre partie découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci, y compris en matière contractuelle, délictuelle (y compris pour négligence), de déclaration inexacte (misrepresentation), de restitution ou autre.

10.2 Pertes exclues. Sous réserve de l'article 10.7, aucune des parties ne sera responsable envers l'autre, que ce soit en matière contractuelle, de déclaration inexacte, de restitution ou autre, de toute perte de bénéfices, perte d'activité, atteinte au goodwill et/ou pertes similaires, perte ou corruption de données ou d'informations, ou perte purement économique, ni de toute perte, tout coût, tout dommage, tous frais ou toutes dépenses spéciaux, indirects ou consécutifs, quelle qu'en soit la cause, au titre du présent Contrat.

10.3 Plafond de responsabilité. La responsabilité totale, cumulée et maximale de chaque partie, en matière contractuelle, délictuelle (y compris pour négligence ou manquement à une obligation légale), de déclaration inexacte, de restitution ou autre, découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci, sera limitée au montant total des Frais d'abonnement payables par le Client à Qargo au cours des douze (12) mois consécutifs précédant immédiatement la date à laquelle la Réclamation est née.

10.4 Exclusion des conditions implicites. L'ensemble des garanties, déclarations, conditions et autres stipulations de quelque nature que ce soit implicitement prévues par la loi ou par la common law sont, dans toute la mesure permise par le droit applicable, exclues du présent Contrat.

10.5 Services fournis « en l'état ». Sauf disposition expresse du présent Contrat, la Documentation et les Services, ainsi que tout autre élément fourni ou mis à disposition par Qargo au Client au titre du présent Contrat, sont fournis « en l'état ». Le Client reconnaît que les Services peuvent être soumis à des limitations, des retards et d'autres problèmes inhérents à l'utilisation de tels services d'information ;

10.6 Absence de manquement en raison des actes de l'autre partie. Aucune des parties ne sera en situation de manquement à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat lorsque ce manquement découle ou résulte de l'acte, de l'omission et de la défaillance de l'autre partie ou du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat.

10.7 Responsabilités non limitées. Aucune disposition du présent contrat ne limite ni n'exclut (a) votre obligation de payer les Frais, (b) les indemnisations prévues aux articles 5.5 (Données du Client) et 6.2 (PI de Qargo), et (c) toute responsabilité qui ne peut être légalement limitée, y compris en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence, ou en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse.

11. Notifications

11.1 Notifications par e-mail uniquement. Toute notification effectuée au titre du présent Contrat doit être faite par écrit, en anglais, et envoyée par e-mail : (a) pour les notifications adressées à Qargo : legal@qargo.com ; et (b) pour les notifications adressées au Client : à l'adresse e-mail indiquée pour les notifications juridiques dans le Formulaire de commande. À défaut, la notification sera envoyée (i) à une adresse e-mail autrement indiquée par le Client ou (ii) aux adresses e-mail des Administrateurs du compte Qargo TMS du Client.

11.2 Notification en cas de litige. Le présent article 11 ne s'applique pas à la signification d'actes de procédure dans le cadre de toute action en justice ou de tout mode de règlement des litiges.

12. Dispositions générales

12.1 Intégralité de l'accord. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties relatif à son objet et remplace tout ce qui a pu être discuté antérieurement concernant cet objet. Chaque partie reconnaît qu'en concluant le Contrat, elle ne se fonde sur aucun élément qui n'y figure pas. Pour lever toute ambiguïté, toutes conditions imprimées sur, jointes à ou mentionnées dans tout bon de commande (purchase order) du Client, tout accusé de réception de commande, tout portail fournisseur ou tout formulaire de référencement fournisseur seront nulles et non avenues et dépourvues de tout effet juridique, même si elles sont signées ou reconnues par Qargo après la Date d'entrée en vigueur.

12.2 Force majeure. Aucune des Parties n'est en situation de manquement si elle est empêchée ou retardée dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, ou dans l'exercice de ses activités, par un ou plusieurs Événements de force majeure, à condition que, dans la mesure raisonnablement possible, la Partie non affectée en soit informée ainsi que de la durée prévue.

12.3 Absence de partenariat ou de mandat. Le présent Contrat n'a pas pour objet de créer une relation de partenariat ou de coentreprise entre les Parties. Aucune des Parties n'a le pouvoir d'agir au nom de l'autre ni de l'engager.

12.4 Marketing. Le Client autorise Qargo à faire référence au Client et à utiliser le nom et le Logo du Client dans ses supports marketing et promotionnels.

12.5 Droits des tiers. Aucune disposition du présent Contrat n'a pour objet de conférer des droits ou avantages opposables à toute personne autre que les Parties au présent Contrat.

12.6 Changements apportés au présent Contrat. Qargo ne modifiera pas les termes du présent Contrat pendant la Durée initiale ou la Période de renouvellement alors en cours, sauf : (a) lorsque les parties en conviennent par écrit ou (b) lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour se conformer à la législation ou à la réglementation applicable ou pour protéger la sécurité des Services — auquel cas Qargo donnera un préavis aussi long que raisonnablement possible, le changement prenant effet à la date notifiée. Pour le reste, Qargo peut mettre à jour les présentes conditions moyennant une notification par e-mail d'au moins 30 jours, les changements prenant effet à compter de la prochaine Période de renouvellement du Client ; le Client les accepte en renouvelant, ou peut s'y opposer pendant le délai de préavis et mettre fin au présent Contrat à la fin de la période en cours.

12.7 Cession. Le présent Contrat s'applique aux deux parties ainsi qu'à leurs successeurs et cessionnaires. Sauf en cas de fusion, de réorganisation d'entreprise ou de changement de contrôle, aucune des parties ne peut céder, transférer ou autrement disposer de l'un quelconque de ses droits au titre du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

12.8 Divisibilité. Si une disposition du présent Contrat est réputée invalide, illicite ou inopposable, la validité des autres dispositions du présent Contrat n'en sera pas affectée. Les deux parties collaboreront afin de remplacer la disposition invalide par une nouvelle disposition légalement admissible ayant le même effet.

12.9 Renonciation. La renonciation par une partie à l'une quelconque des stipulations ou conditions du présent Contrat dans un cas donné ne sera pas réputée ni interprétée comme une renonciation à cette stipulation ou condition pour l'avenir, ni à toute violation ultérieure de celle-ci. Aucune renonciation à un droit ne constituera une renonciation à un autre droit ni ne produira d'effet à moins d'être faite par écrit et signée par un signataire habilité de la partie qui y renonce.

12.10 Droit applicable. Le présent Contrat est régi par le droit de l'Angleterre et du pays de Galles, et tout litige survenant en relation avec le présent Contrat relève de la compétence exclusive des juridictions anglaises.

12.11 Langue du Contrat. Le présent Contrat est conclu en langue anglaise. Toutes les traductions du présent Contrat sont fournies uniquement à titre de commodité. En cas de conflit ou

d'incohérence entre la version anglaise et toute version traduite du présent Contrat, la version en langue anglaise prévaudra.

Qargo Tech Ltd | Contrat-cadre de services | Version 2.0 | En vigueur au 1er octobre 2026

Addendum IA

AI Addendum

Le présent Addendum relatif à l'intelligence artificielle (« **Addendum IA** » (« AI Addendum »)) complète le Contrat conclu entre Qargo et le Client et en fait partie intégrante ; il régit l'utilisation des Fonctionnalités d'IA par le Client.

Avis d'applicabilité : certaines dispositions du présent Addendum, y compris les références aux règlements de l'Union européenne, s'appliquent uniquement aux Clients qui relèvent de la compétence et du champ d'application du droit de l'Union européenne. Pour les Clients exerçant leurs activités en dehors de la région UE/EMEA, ces dispositions ne s'appliquent pas et ne modifient pas l'étendue des services.

Les termes commençant par une majuscule utilisés mais non définis dans le présent Addendum ont la même signification que dans le MSA.

1. Les Fonctionnalités d'IA

1.1 Les Services peuvent inclure des Fonctionnalités d'IA. Lorsqu'une Fonctionnalité d'IA est mise à la disposition du Client, Qargo l'identifiera comme telle dans le Qargo TMS ou dans la Documentation.

1.2 Les sorties générées par une Fonctionnalité d'IA font partie des Données du Client et sont la propriété du Client en vertu de l'article 5.1 du MSA.

2. Utilisation autorisée

2.1 « Destination prévue » (« Intended Purpose ») désigne l'utilisation des Fonctionnalités d'IA pour faciliter l'extraction de données structurées à partir de documents et de correspondances, la validation d'informations et la présentation de données aux Utilisateurs autorisés à des fins d'examen, de confirmation et de détection d'erreurs, afin de soutenir la prise de décision humaine.

2.2 Les Fonctionnalités d'IA sont fournies uniquement pour la Destination prévue. Le Client ne doit pas utiliser, configurer ou adapter une quelconque Fonctionnalité d'IA pour prendre, ou pour éclairer de manière substantielle, toute décision relative au recrutement, à la sélection, à la promotion, au licenciement, à la surveillance ou à l'évaluation d'une personne, ou à l'attribution de tâches à une personne sur la base du comportement ou des caractéristiques personnelles de celle-ci.

3. Responsabilité en cas d'utilisation non conforme à la destination prévue

3.1 Qargo décline toute responsabilité pour toute utilisation des Fonctionnalités d'IA non conforme à la Destination prévue, et le Client indemniserà Qargo de toute Réclamation découlant d'une telle utilisation. Le Client reconnaît qu'en vertu du droit applicable en matière d'intelligence artificielle, y compris, lorsqu'il s'applique, le règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (le « **règlement sur l'intelligence artificielle** » (« EU AI Act »)), une partie qui modifie la destination d'un système d'IA de telle sorte qu'il devient un système d'IA à haut risque peut elle-même être considérée comme le fournisseur de ce système et assumer les obligations incombant à un fournisseur.

4. Contrôle humain

4.1 Sans préjudice des articles 5.3 et 5.4 du MSA, le Client veillera à ce que les sorties générées par les Fonctionnalités d'IA soient examinées par un Utilisateur autorisé disposant de la compétence, de l'autorité et des informations nécessaires pour les évaluer avant que l'on ne se fie à ces sorties, et ne configurera pas ses opérations de telle sorte que des mesures soient prises sur la base des sorties sans possibilité d'examen humain.

5. Nature des sorties

5.1 Le Client reconnaît que les sorties générées par les Fonctionnalités d'IA sont de nature probabiliste et peuvent être incomplètes ou erronées, y compris lorsqu'elles sont dérivées de documents de mauvaise qualité, présentant une mise en page inhabituelle ou rédigés dans une langue inhabituelle. Les articles 5.3, 5.4 et 10.5 du MSA s'appliquent à ces sorties, et les exclusions et répartitions de responsabilité prévues par ces articles s'appliquent aux sorties générées par les Fonctionnalités d'IA dans la même mesure qu'à toute autre sortie des Services. Qargo ne donne aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des sorties générées par les Fonctionnalités d'IA.

6. Données du Client et entraînement des modèles

6.1 Nonobstant l'article 5.2 du MSA, Qargo n'utilisera pas les Données du Client pour entraîner, affiner ou améliorer de toute autre manière un modèle d'intelligence artificielle mis à la disposition de tout autre client ou de tout tiers, à moins que ces données n'aient préalablement été agrégées et anonymisées, de sorte qu'elles ne se rapportent plus au Client ni à aucune personne identifiable.

7. Classification

7.1 Selon l'évaluation de Qargo, les Fonctionnalités d'IA ne constituent pas des systèmes d'IA à haut risque au sens du règlement sur l'intelligence artificielle lorsqu'elles sont utilisées conformément à leur destination prévue. Qargo réexamine cette évaluation au moins une fois par an ainsi qu'à l'occasion de tout changement substantiel des Fonctionnalités d'IA. Si les Fonctionnalités d'IA deviennent un système d'IA à haut risque, ou deviennent soumises à des obligations équivalentes en vertu de toute autre loi applicable, Qargo en informera le Client, et les parties conviendront de bonne foi de tout changement consécutif à apporter aux Services.

8. Limitation de responsabilité relative aux Fonctionnalités d'IA

8.1 Sous réserve de l'article 5.4 du MSA, et dans toute la mesure permise par le droit applicable, Qargo ne sera pas responsable (a) de toute utilisation des sorties générées par les Fonctionnalités d'IA ou du fait de s'y fier ; (b) de toute erreur ou omission dans ces sorties ; ou (c) de toute décision prise par le Client ou pour son compte sur la base de ces sorties. Le présent article 8.1 ne s'applique pas dans la mesure où les sorties sont inexactes ou incomplètes parce que les Fonctionnalités d'IA n'ont pas fonctionné conformément à la garantie prévue à l'article 3.3 du MSA. Aucune disposition du présent article ne limite ni n'exclut une quelconque responsabilité visée à l'article du MSA intitulé « Responsabilités non limitées » (« Liabilities that aren't limited »).

8.2 Les limitations et exclusions de responsabilité prévues dans le MSA s'appliquent au présent Addendum.

Contrat de niveau de service

Service Level Agreement

Le présent Contrat de niveau de service (« **SLA** ») est intégré au Contrat conclu entre Qargo et le Client. Il contient des dispositions relatives à la disponibilité du service, à la maintenance et aux délais de réponse applicables aux Services.

1. Champ d'application du SLA

1.1 Champ d'application. Le présent SLA s'applique aux Services. Qargo met tout en œuvre pour fournir au Client un accès constant aux Services. Le présent SLA contient les dispositions relatives aux droits et recours du Client dans le cas où celui-ci subit une interruption de service résultant d'une défaillance imputable à Qargo.

2. Services d'assistance

2.1 Services d'assistance. Qargo fournira au Client, dans le cadre des Services et sans frais supplémentaires pour le Client, des Services d'assistance pendant les Heures ouvrables, le Client pouvant soumettre ses demandes d'assistance à Qargo par e-mail à l'adresse support@qargo.com ou via la fenêtre de discussion en ligne. Qargo peut modifier la nature de ses Services d'assistance de temps à autre.

2.2 Délais de réponse. Les demandes de niveau de service (« **SLR** » (« Service Level Requests »)) sont réparties en trois (3) niveaux de priorité assortis de délais de réponse applicables pendant les Heures ouvrables :

Demande de niveau de service	Niveau de priorité	Description	Délai de réponse
SLR1	Élevé	Une fonction du Service est indisponible, ce qui a un impact significatif sur les opérations de l'entreprise	Dans un délai de 1 heure à compter de la demande initiale
SLR2	Moyen	Une partie non critique du Service est indisponible	Dans un délai de 4 heures à compter de la demande initiale
SLR3	Faible	Problème mineur ou désagrément	Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande initiale

2.3 Exclusions des Services d'assistance. Sont exclus le diagnostic et la résolution de tout problème résultant de l'un des éléments suivants : (a) des modifications apportées aux Services Qargo qui n'ont pas été effectuées ou dirigées par Qargo, (b) le fait que le Client n'ait pas mis en œuvre les recommandations et solutions aux problèmes précédemment communiquées par Qargo, ou (c) des insuffisances des installations du Client.

3. Disponibilité du Qargo TMS et des Fonctionnalités d'IA

3.1 Engagement de disponibilité. Qargo s'engage sur une « **Disponibilité mensuelle** » (« Monthly Uptime ») de 99 %, calculée comme suit : *Disponibilité mensuelle = 1 - (minutes d'Indisponibilité mensuelle / nombre total de minutes possibles dans le mois)*.

3.2 Maintenance. Qargo est fourni sous la forme d'une plateforme SaaS déployée en continu. Les mises à jour sont publiées au fil de l'eau, une fois testées et mises en ligne, de sorte qu'il n'y a généralement aucune interruption de service programmée ni aucune indisponibilité pour maintenance au sens traditionnel. Qargo se réserve néanmoins le droit d'effectuer (a) une maintenance d'urgence lorsque cela est nécessaire pour protéger la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité, et (b) une maintenance planifiée occasionnelle, en informant le Client à l'avance lorsque cela est raisonnablement possible (une action immédiate pouvant être requise pour des raisons de sécurité).

3.3 Indisponibilité et exclusions. « Indisponibilité » (« Downtime ») désigne toute période pendant laquelle le Qargo TMS n'est pas opérationnel et accessible au Client. Les formes d'Indisponibilité suivantes sont exclues du calcul de la Disponibilité mensuelle : (a) l'Indisponibilité résultant d'une Maintenance telle que prévue au 3.2, (b) l'Indisponibilité causée par des actes ou omissions du Client ou d'un tiers, y compris, sans s'y limiter, des problèmes liés au fournisseur d'accès à Internet du Client, des défaillances des équipements ou logiciels du Client, ou une utilisation abusive des Services, (c) l'Indisponibilité causée par un Événement de force majeure ; et (d) l'Indisponibilité résultant de toute suspension ou résiliation du Service conformément au Contrat.

3.4 Signalement. Toute Indisponibilité doit être signalée par le Client dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance. Pour les signalements d'Indisponibilité reçus pendant les Heures ouvrables, Qargo s'engage à respecter les délais de réponse prévus au 2.2.

4. Crédits de service

4.1 Définition. Les « Crédits de service » (« Service Credits ») sont calculés comme suit : *Crédits de service = (Disponibilité mensuelle - disponibilité mensuelle effective) x 1/12 des Frais d'abonnement annuels payés.*

4.2 Crédit de service en tant que recours unique. Si Qargo n'atteint pas la Disponibilité mensuelle, Qargo accordera au Client, à titre de recours unique et exclusif, un Crédit de service imputé sur la prochaine facture du Client.

4.3 Plafond des Crédits de service. En aucun cas un Crédit de service ne pourra excéder les Frais d'abonnement payés par le Client au titre de la Période d'abonnement à laquelle le Crédit de service se rapporte. Le Client ne pourra prétendre à aucun Crédit de service si son compte présente un arriéré de paiement ou s'il est autrement en défaut.

5. Exclusions

5.1 Exclusions. Le présent SLA ne s'applique pas (a) aux comptes d'essai et aux instances hors production, (b) aux Services, programmes, logiciels d'activation ou agents fonctionnant sur des systèmes du client ou des systèmes fournis par des tiers ; et (c) aux Clients qui ont manqué à l'une quelconque de leurs obligations substantielles au titre du Contrat, y compris, sans s'y limiter, en cas de manquement à toute obligation de paiement.

Accord de traitement des données

Data Processing Agreement

Le présent Accord de traitement des données (« **DPA** ») est intégré au Contrat conclu entre Qargo et le Client. Il décrit les obligations de Qargo en tant que Sous-traitant des Données à caractère personnel des Clients.

Le présent DPA a pour objet de garantir que ce traitement est effectué conformément à la Législation relative à la protection des données et respecte les droits du Client lorsque les Données à caractère personnel du Client sont traitées dans le cadre du Contrat.

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent DPA sont définis dans le MSA. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent DPA ont la signification suivante :

« **Responsable du traitement** » (« **Data Controller** ») désigne l'entité qui détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données à caractère personnel, tel que défini dans la Législation relative à la protection des données ;

« **Sous-traitant** » (« **Data Processor** ») désigne l'entité qui Traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement, tel que défini dans la Législation relative à la protection des données ;

« **Législation relative à la protection des données** » (« **Data Protection Laws** ») désigne l'ensemble des lois relatives à la protection des données et de la vie privée, y compris les lignes directrices émises par toute autorité de protection des données, applicables à toute Donnée à caractère personnel, telles que modifiées ou remplacées le cas échéant, y compris, sans s'y limiter :

(a) au Royaume-Uni, le Data Protection Act 2018, le United Kingdom General Data Protection Regulation (UK GDPR) et toute législation mise en œuvre en lien avec ces législations ;

(b) dans l'Union européenne, elle comprend également le règlement général sur la protection des données de l'UE (règlement (UE) 2016/679) (le « RGPD de l'UE » (« EU GDPR »)), y compris toute législation de remplacement entrant en vigueur le cas échéant ;

(c) aux États-Unis d'Amérique, elle comprend également le California Consumer Privacy Act, tel que modifié.

« **Personne concernée** » (« **Data Subject** ») désigne la personne physique à laquelle se rapportent les Données à caractère personnel, telle que définie dans la Législation relative à la protection des données ;

« **Législation RGPD** » (« **GDPR Laws** ») désigne conjointement le RGPD de l'UE et l'UK GDPR.

« **Données à caractère personnel du Client** » (« **Customer Personal Data** ») désigne les données relatives à une personne physique traitées par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du traitement dans le cadre de la fourniture des Services au titre du Contrat, à partir desquelles cette personne est identifiée ou identifiable, telles que définies dans la Législation relative à la protection des données.

« **Données à caractère personnel** » (« **Personal Data** ») a la signification qui lui est donnée dans la Législation RGPD.

« **Violation de données à caractère personnel** » (« **Personal Data Breach** ») désigne toute violation de la sécurité ou toute autre action ou inaction entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de Données à caractère

personnel du Client traitées par Qargo au titre du présent DPA, ou l'accès non autorisé à celles-ci, par Qargo, ses Sous-traitants ultérieurs ou tout autre tiers identifié ou non identifié.

« **Sous-traitant ultérieur** » (« **Sub-processor** ») désigne tout tiers engagé par Qargo pour Traiter des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement dans le cadre des Services ;

« **Autorité de contrôle** » (« **Supervisory Authority** ») désigne l'ICO (Information Commissioner's Office, autorité britannique de protection des données), ou toute autre autorité de protection des données ou de contrôle compétente ayant juridiction sur le Traitement des Données à caractère personnel au titre du présent DPA ;

2. Rôles des Parties

2.1 Traitement des Données à caractère personnel. Les Parties acceptent et conviennent que les Services comprendront le traitement de Données à caractère personnel.

2.2 Rôles. En ce qui concerne les Données à caractère personnel du Client traitées par Qargo pour le compte du Client dans le cadre des Services, les Parties reconnaissent que Qargo agit en qualité de Sous-traitant et que le Client agit en qualité de Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel du Client.

2.3 Caractéristiques du traitement. La durée du traitement, sa nature, sa finalité, ainsi que les types de Données à caractère personnel et les catégories de Personnes concernées traités au titre du présent DPA sont précisés dans le tableau figurant à l'article 3.2.

2.4 Conformité. Les deux Parties se conformeront à toutes les exigences applicables de la Législation relative à la protection des données dans l'exercice de leurs droits et l'exécution de leurs obligations au titre du présent Contrat, dans la mesure où ces lois s'appliquent respectivement à un Responsable du traitement et à un Sous-traitant.

2.5 Responsabilité du Responsable du traitement. Le Client, en tant que Responsable du traitement, détermine les finalités et les moyens du traitement des Données à caractère personnel du Client par l'intermédiaire des Services. Lorsque le Client active la collecte de la localisation des chauffeurs, de données télématiques ou toute autre forme de surveillance de personnes par l'intermédiaire des Services (y compris via l'Application Chauffeur), le Client est chargé (a) d'établir et de documenter une base licite pour ce traitement ; (b) de fournir aux Personnes concernées visées toutes les informations et notifications requises en matière de transparence ; et (c) de déterminer si une analyse d'impact relative à la protection des données est requise en vertu de l'article 35 du RGPD (ou des dispositions équivalentes de la Législation relative à la protection des données) et, le cas échéant, de la réaliser. Qargo traite ces Données à caractère personnel uniquement en qualité de Sous-traitant, sur la base des Instructions documentées du Client, et fournira une assistance raisonnable conformément au présent DPA.

3. Traitement des données

3.1 Champ d'application et règles. Le présent DPA s'applique lorsque Qargo traite des Données à caractère personnel du Client au titre du Contrat.

3.2 Détails du traitement.

Élément	Détails
Objet	L'objet du traitement de données au titre du présent DPA est constitué des Données à caractère personnel du Client.
Durée	Les Données à caractère personnel du Client seront traitées au titre du présent DPA aussi longtemps que nécessaire pour fournir les Services décrits dans le Contrat, selon ce qui est requis par la loi ou par le contrat, ou jusqu'à réception de la demande écrite de suppression du Client
Nature et finalité	Qargo traitera les Données à caractère personnel du Client aux fins de la fourniture des Services au Client conformément au Contrat.
Fréquence du transfert	En continu, au fil de l'utilisation des Services.
Catégories de Personnes concernées	Les catégories de Personnes concernées dont les Données à caractère personnel peuvent être traitées par Qargo dans le cadre des Données du Client comprennent (sans s'y limiter) : les clients et prospects du Client ; les dirigeants et administrateurs du Client ; les salariés, travailleurs temporaires, agents, chauffeurs et bénévoles du Client ; les prestataires indépendants engagés par le Client ; les fournisseurs et vendeurs du Client ; les conseillers, consultants et autres experts professionnels engagés par le Client ; ainsi que toute autre catégorie de Données à caractère personnel susceptible d'être contenue dans les Données du Client fournies au Sous-traitant conformément au Contrat.
Catégories de Données à caractère personnel	Les catégories de données à caractère personnel transférées sont déterminées exclusivement par le Responsable du traitement. Dans le cours normal du service du Sous-traitant, les catégories de Données à caractère personnel transférées peuvent inclure (sans s'y limiter) : les coordonnées (nom, adresse e-mail, numéro de téléphone) ; les intitulés de poste et fonctions ; les informations relatives aux véhicules et aux chauffeurs ; les données de localisation relatives aux missions de transport ; les données opérationnelles relatives aux missions de transport ; les données financières (lorsqu'elles sont pertinentes pour la facturation) ; et toute autre Donnée à caractère personnel téléversée par le Client dans les Services.
Catégories particulières de données	Il n'est pas prévu que des catégories particulières de données (telles que définies dans la Législation relative à la protection des données) soient traitées dans le cours normal des Services. Le Client ne partagera aucune Catégorie particulière de données avec Qargo sans avoir convenu au préalable de garanties supplémentaires.

4. Instructions

4.1 Instructions documentées. Les Parties conviennent que le présent DPA et le Contrat (y compris toute instruction fournie par le Client à Qargo nécessaire aux Services ou en rapport avec ceux-ci) constituent les instructions documentées du Client concernant le traitement par Qargo des Données à caractère personnel du Client (« **Instructions documentées** » (« Documented Instructions »)).

4.2 Traitement sur instruction. Qargo ne traitera les Données à caractère personnel du Client que conformément aux Instructions documentées, y compris en ce qui concerne le transfert de Données à caractère personnel du Client vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins que le droit applicable ne l'exige, auquel cas Qargo informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, dans la mesure où cela est permis. Qargo informera sans délai le Client si, selon Qargo, une instruction du Client constitue une violation de la Législation relative à la protection des données.

4.3 Instructions hors champ. Si les Instructions documentées fournies par le Client exigent de Qargo qu'elle accomplisse des actions allant au-delà de ses obligations au titre du présent DPA ou du périmètre des travaux relatifs aux Services défini dans le présent Contrat, ou si une instruction donnée par le Client enfreint la Législation relative à la protection des données, Qargo en informera le Client et exigera du Client qu'il fournisse d'autres Instructions documentées, dont l'exécution relève du périmètre des Services ou des obligations de Qargo au titre du présent DPA.

5. Confidentialité

5.1 Confidentialité du personnel. Qargo prendra des mesures raisonnables pour garantir la fiabilité de toute personne autorisée à traiter des Données à caractère personnel du Client (y compris les salariés, agents et prestataires) et veillera à ce que toutes ces personnes soient soumises à une obligation contraignante de confidentialité à l'égard de ces Données à caractère personnel, que ce soit par contrat ou par l'effet de la loi, cette obligation survivant à la cessation de l'emploi ou de la mission de cette personne auprès de Qargo.

6. Sécurité

6.1 Mesures techniques et organisationnelles. Compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, Qargo maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le Client contre le traitement non autorisé ou illicite des Données à caractère personnel du Client et contre la perte, la destruction ou l'altération accidentelles de ces Données à caractère personnel du Client, en tenant compte de la nature des Données à caractère personnel, conformément à l'article 32 du RGPD (ou aux dispositions équivalentes de la Législation relative à la protection des données). De plus amples informations sur les mesures techniques et organisationnelles maintenues par Qargo sont disponibles à l'adresse <https://trust.qargo.com>, telles que mises à jour par Qargo de temps à autre.

6.2 Caractère adéquat des mesures. Les Parties conviennent qu'aux fins du traitement des Données à caractère personnel du Client au titre du présent DPA et du Contrat, les mesures figurant dans les mesures de sécurité pertinentes disponibles à l'adresse <https://trust.qargo.com> sont appropriées, compte tenu de la nature des données à traiter et du préjudice susceptible de résulter d'un tel traitement non autorisé ou illicite ou d'une perte, d'une destruction, d'une divulgation, d'un accès ou d'un dommage accidentels.

6.3 Certification de sécurité. Le système de management de la sécurité de l'information (SMSI) de Qargo régissant les Services est certifié conforme à la norme ISO/IEC 27001:2022, et Qargo continuera de maintenir cette certification (ou une certification équivalente) pendant toute la durée de la Période d'abonnement.

7. Sous-traitance ultérieure

7.1 Liste des Sous-traitants ultérieurs. Une liste des Sous-traitants ultérieurs de Qargo est disponible à l'adresse <https://trust.qargo.com/>.

7.2 Autorisation générale. Le Client consent à ce que Qargo fasse appel à des sous-traitants ultérieurs pour le traitement des Données à caractère personnel au titre du présent Contrat. Le Client accorde également à Qargo une autorisation générale de remplacer des sous-traitants ultérieurs ou d'en ajouter.

7.3 Obligations des sous-traitants ultérieurs. Qargo veillera à ce que tout sous-traitant ultérieur soit engagé au moyen d'un contrat écrit comportant des engagements en matière de traitement des données non moins contraignants que ceux prévus au présent Contrat, y compris des obligations de confidentialité et de sécurité des données non moins protectrices que celles énoncées dans le présent Contrat, et obligeant le sous-traitant ultérieur à préserver la confidentialité des Données à

caractère personnel et à ne les utiliser qu'aux fins de la fourniture de la partie concernée des Services. Qargo demeure responsable envers le Client des actes de ses sous-traitants ultérieurs.

7.4 Changements de Sous-traitants ultérieurs. Qargo doit informer le Client, conformément à la section 11 du MSA, de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, en donnant au Client la possibilité de s'y opposer de manière raisonnable. Si aucune objection n'est formulée dans un délai de trente (30) jours, les changements sont réputés acceptés. Si une objection est formulée et qu'aucun accord n'est trouvé dans un délai de trente (30) jours, Qargo peut procéder au changement, et le Client a le droit de résilier le Contrat.

8. Transferts transfrontaliers

8.1 Restrictions en matière de transferts. L'autorisation donnée par le Client à l'égard des sous-traitants ultérieurs de Qargo en vertu de l'article 7.2 constitue l'autorisation préalable du Client pour le transfert des Données à caractère personnel du Client à ces sous-traitants ultérieurs, y compris lorsqu'ils sont situés en dehors du Royaume-Uni, de l'UE ou d'un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation. Qargo veillera à ce que tout transfert de ce type soit soumis à un mécanisme de transfert approprié conformément à l'article 8.2.

8.2 Mécanismes de transfert. Lorsque Qargo engage un sous-traitant ultérieur pour traiter des Données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni, de l'UE ou d'un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation, (a) et que ces données proviennent de l'UE, Qargo veillera à ce que ce transfert soit soumis aux clauses contractuelles types de l'UE (module 3 : transfert de sous-traitant à sous-traitant), ou à un autre mécanisme de transfert valable reconnu par la Législation relative à la protection des données, et (b) lorsque ces données proviennent du Royaume-Uni, Qargo veillera à ce que l'International Data Transfer Addendum de l'Information Commissioner's Office du Royaume-Uni s'applique.

8.3 Éléments d'audit relatifs aux sous-traitants ultérieurs. Qargo exigera, dans le contrat écrit susmentionné, que le Sous-traitant ultérieur autorise Qargo à auditer, ou à obtenir des rapports d'audit ou des éléments de preuve équivalents concernant, le respect par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données ; et Qargo mettra à la disposition du Responsable du traitement, sur demande raisonnable de celui-ci, un résumé des certifications ou rapports d'audit pertinents des Sous-traitants ultérieurs (tels que les rapports ISO 27001 ou SOC 2), dans la mesure où Qargo les détient.

8.4 Changements des garanties relatives aux transferts depuis le Royaume-Uni. Les Parties conviennent que Qargo peut, à sa seule discrétion, mettre à jour et/ou remplacer intégralement les paragraphes concernant le transfert, en dehors du Royaume-Uni, de l'UE ou d'un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation, de Données du Client provenant du Royaume-Uni, si l'Information Commissioner's Office prévoit, pour ces transferts, une norme de conformité reconnue alternative ou de remplacement conformément à l'UK GDPR, par rapport à celle déjà mentionnée dans le DPA. Qargo notifiera ce changement au Client.

9. Demandes des Personnes concernées et assistance

9.1 Notification des demandes. Qargo déploiera des efforts raisonnables pour informer sans délai le Client si :

9.1.1 elle reçoit une demande d'une Personne concernée en vertu de toute Législation relative à la protection des données concernant des Données à caractère personnel, et elle ne répondra pas directement à cette demande sans le consentement écrit préalable du Responsable du traitement, sauf pour accuser réception de la demande ou si le droit applicable l'exige ;

9.1.2 une plainte ou une demande relative aux obligations du Client au titre de la Législation relative à la protection des données ; ou

9.1.3 toute autre communication se rapportant directement ou indirectement au traitement de Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat.

9.2 Assistance au Responsable du traitement. Compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose Qargo, Qargo déploiera des efforts raisonnables pour :

9.2.1 fournir au Responsable du traitement une assistance raisonnable, dans la mesure du possible compte tenu de la nature du Traitement, afin de permettre au Responsable du traitement de répondre aux demandes des Personnes concernées exerçant leurs droits au titre de la Législation relative à la protection des données ;

9.2.2 assister le Client pour répondre aux demandes ou exigences adressées au Client par toute juridiction ou autorité publique chargée de faire appliquer la Législation relative à la protection des données ;

9.2.3 tenir des registres écrits exacts de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable du traitement au titre du présent Contrat, conformément à l'article 30, paragraphe 2, du RGPD (ou aux dispositions équivalentes de la Législation relative à la protection des données), et mettre ces registres à la disposition du Responsable du traitement sur demande raisonnable ; et

9.2.4 fournir au Responsable du traitement une assistance raisonnable dans le cadre de toute analyse d'impact relative à la protection des données et de toute consultation préalable d'une Autorité de contrôle que le Responsable du traitement estime raisonnablement requises en vertu de l'article 35 ou 36 du RGPD (ou des dispositions équivalentes de la Législation relative à la protection des données), compte tenu de la nature du Traitement et des informations dont dispose Qargo ;

10. Suppression ou restitution des données

10.1 Suppression ou restitution. À la résiliation ou à l'expiration du Contrat, et sous réserve (a) du droit du Client de demander une exportation des Données du Client en vertu de l'article 2.9 du MSA et (b) lorsqu'il s'applique, de l'Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE, Qargo devra, au choix du Client, restituer ou supprimer toutes les Données à caractère personnel du Client et supprimer les copies existantes, à moins que le droit applicable n'oblige Qargo à en conserver une copie. Qargo confirmera par écrit, sur demande écrite du Client, que cette suppression ou restitution a été effectuée.

11. Détection et notification des violations

11.1 Notification et assistance. Le Sous-traitant notifiera au Client toute Violation de données à caractère personnel dont il a connaissance dans les meilleurs délais, et en tout état de cause dans un délai de 72 heures, et fournira au Client une assistance raisonnable pour répondre à une Violation de données à caractère personnel. Cette assistance comprendra la fourniture au Client des informations raisonnablement nécessaires pour se conformer à ses obligations au titre des articles 33 et 34 du RGPD (ou des dispositions équivalentes de la Législation relative à la protection des données), y compris (dans la mesure où Qargo en dispose) les catégories et le nombre approximatif de Personnes concernées et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés, les conséquences probables de la violation, ainsi que les mesures prises ou proposées pour y remédier et en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

12. Accès et audit

12.1 Droits d'audit. Sur demande, Qargo autorisera le Responsable du traitement, l'ICO, l'autorité nationale du Responsable du traitement et leurs représentants à accéder aux locaux, aux registres et au personnel de Qargo afin d'évaluer le respect par Qargo de ses obligations au titre du présent Contrat.

12.2 Conditions et limites de l'audit. Sauf lorsque l'accès est exigé par l'ICO ou une autre Autorité de contrôle, Qargo ne sera pas tenue d'accorder au Responsable du traitement l'accès à ses locaux, registres ou personnel en vertu du présent article plus d'une fois par période de 12 mois, et tout accès de ce type par le Responsable du traitement : (i) ne pourra être exercé que lorsque le Responsable du traitement a des motifs raisonnables de croire qu'une Violation de données à caractère personnel affectant les Données à caractère personnel du Responsable du traitement s'est produite, ou qu'une Autorité de contrôle a exigé un audit ; (ii) sera, dans les autres cas, satisfait par la fourniture par Qargo des certifications de tiers disponibles (telles que les rapports ISO 27001 ou SOC 2), de questionnaires de sécurité complétés et d'autres documents démontrant raisonnablement la conformité ; (iii) sera effectué moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours, pendant les heures normales de bureau et d'une manière qui ne perturbe pas de façon déraisonnable les activités de Qargo ; et (iv) sera aux frais du Responsable du traitement, sauf si l'audit révèle un manquement substantiel au présent DPA de la part de Qargo, auquel cas Qargo remboursera au Responsable du traitement les frais raisonnables de cet audit.

12.3 Informations sur demande. Sur demande, Qargo fournira au Client les informations nécessaires pour démontrer le respect par le Client de ses obligations au titre de la Législation relative à la protection des données et du présent DPA.

Annexe 1 du DPA : Addendum relatif aux lois des États américains sur la protection de la vie privée

Le présent Addendum complète l'Accord de traitement des données et s'applique lorsque Qargo Traite des « **Informations personnelles** » (« **Personal Information** ») (telles que définies dans le California Consumer Privacy Act of 2018, tel que modifié par le California Privacy Rights Act (le « **CCPA** »)) pour le compte du Client. Lorsque la législation d'un État américain relative à la protection de la vie privée s'applique à ces Informations personnelles, le présent Addendum prévaut sur toute stipulation contraire du DPA, et la définition de « Législation relative à la protection des données » est réputée inclure le CCPA et les autres lois applicables des États américains relatives à la protection de la vie privée.

Aux fins du CCPA, le Client est l'« entreprise » (« business ») et Qargo est un « prestataire de services » (« service provider »). Qargo : (a) Traitera les Informations personnelles uniquement pour la ou les finalités commerciales spécifiques énoncées dans le Contrat et à aucune autre fin ; (b) ne vendra ni ne partagera d'Informations personnelles (au sens des termes « sell » (vendre) et « share » (partager) tels que définis dans le CCPA) ; (c) ne conservera, n'utilisera ni ne divulguera d'Informations personnelles en dehors de la relation commerciale directe avec le Client, ou à toute autre fin que les services spécifiés dans le Contrat, sauf dans la mesure permise par le CCPA ; (d) ne combinera pas les Informations personnelles avec des informations personnelles reçues de tout tiers ou pour le compte de tout tiers, ou collectées dans le cadre des propres interactions de Qargo, sauf dans la mesure permise par le CCPA ; (e) assurera le même niveau de protection de la vie privée que celui exigé d'une entreprise en vertu du CCPA ; (f) informera le Client dans les meilleurs délais si elle constate qu'elle n'est plus en mesure de respecter ses obligations au titre du CCPA ; et (g) accordera au Client le droit, moyennant notification, de prendre des mesures raisonnables et appropriées pour faire cesser toute utilisation non autorisée d'Informations personnelles et y remédier.

Qargo certifie qu'elle comprend les restrictions prévues au présent Addendum et qu'elle s'y conformera. Le Client peut, moyennant un préavis raisonnable, prendre des mesures raisonnables et appropriées pour contribuer à garantir que Qargo utilise les Informations personnelles transférées au titre du Contrat d'une manière compatible avec les obligations du Client au titre du CCPA.

Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE

EU Data Act Addendum

Le présent Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE (l'« **Addendum** » (« Addendum »)) est intégré au Contrat conclu entre Qargo et le Client. Il énonce les droits du Client de quitter Qargo pour changer de fournisseur, de recevoir une exportation de ses données et d'obtenir l'effacement de ses données. Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent Addendum ont la signification qui leur est donnée dans le MSA.

1. Application

1.1 Le présent Addendum s'applique à un Client établi ou situé dans l'Union européenne, si et dans la mesure où le règlement (UE) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2023 concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive (UE) 2020/1828 (le « **règlement sur les données** » (« Data Act »)) s'applique aux Services. Lorsqu'il ne s'applique pas, le Contrat s'applique sans modification, et aucune disposition du présent Addendum ne constitue une reconnaissance du fait que Qargo fournit un service de traitement de données.

1.2 Lorsqu'il s'applique, le présent Addendum prévaut sur toute stipulation contraire du Contrat dans la mesure du conflit, et uniquement en ce qui concerne le chapitre VI du règlement sur les données.

2. Droits de changement de fournisseur et calendrier

2.1 Le Client peut à tout moment adresser à Qargo une notification écrite (une « **Demande de changement de fournisseur** » (« Switching Request »), conformément à l'article 11 du MSA) indiquant qu'il souhaite soit (i) passer à un autre fournisseur ou internaliser l'activité et procéder au portage de ses Données exportables, soit (ii) obtenir l'effacement de ses Données exportables et la résiliation du Contrat. Il s'agit d'un droit de changement de fournisseur, et non d'une résiliation pour convenance ; le droit de non-renouvellement du Client prévu à l'article 2.4 du MSA n'est pas affecté.

2.2 Trois périodes consécutives courent alors :

Période	Durée
« Période de préavis » (« Notice Period »)	Deux (2) mois à compter de la Demande de changement de fournisseur, ou toute période plus courte que le Client précise
« Période de transition » (« Transitional Period »)	Trente (30) jours à compter de la fin de la Période de préavis, au cours de laquelle Qargo mène à bien le processus de changement de fournisseur
« Période de récupération » (« Retrieval Period »)	Trente (30) jours à compter de la fin de la Période de transition, au cours de laquelle le Client peut récupérer l'Exportation des données

2.3 Le Client peut prolonger la Période de transition une fois, par notification écrite adressée avant son expiration. Par ailleurs, s'il est techniquement impossible de mener le processus à bien dans un délai de trente (30) jours, Qargo en informera le Client dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la Demande de changement de fournisseur, en exposant les raisons et en proposant une Période de transition alternative prenant fin au plus tard sept (7) mois après la Période de préavis.

2.4 Le Client conserve l'accès aux Services pendant toute la Période de préavis et toute la Période de transition, sauf s'il demande par écrit à Qargo de retirer l'accès plus tôt.

2.5 Si le Client souhaite effectuer un Changement de fournisseur au profit d'un autre fournisseur de services de traitement de données, le Client doit communiquer à Qargo, en même temps que sa notification au titre du paragraphe 2.1, les informations nécessaires concernant ce fournisseur.

3. Ce que Qargo fera

3.1 Pendant la Période de transition, Qargo : (a) apportera au Client, ainsi qu'à tout nouveau fournisseur que celui-ci autorise par écrit, une assistance raisonnable pour mener à bien le processus de changement de fournisseur ; (b) agira avec la diligence requise pour assurer la continuité des activités et continuer à fournir les Services ; (c) maintiendra un niveau de sécurité élevé tout au long du processus, y compris pendant le transfert et tant qu'une Exportation des données est en attente de récupération ; et (d) fournira des informations claires sur tout risque connu pour la continuité de la fourniture des Services.

3.2 Qargo n'est pas tenue de développer de nouvelles technologies, de divulguer tout élément énuméré dans la partie 2 de l'annexe de l'Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE, disponible sur trust.qargo.com, ni de compromettre la sécurité des Services ou des données de tout autre client.

4. Exportation et effacement des données

4.1 Qargo mettra à disposition une copie des Données exportables du Client (l'« **Exportation des données** » (« Data Export »)) en vue de sa récupération pendant la Période de récupération. Les « **Données exportables** » (« **Exportable Data** ») désignent les données et le format précisés dans la partie 1 de l'annexe de l'Addendum relatif au règlement sur les données de l'UE, disponible sur trust.qargo.com.

4.2 Qargo effacera toutes les Données exportables à la fin de la Période de récupération, sauf si elle est tenue d'en conserver une copie pour satisfaire à une obligation légale ou réglementaire. L'article 10.1 du DPA ne s'applique qu'une fois épuisés les droits du Client au titre du présent Addendum.

5. Effets sur le Contrat

5.1 Le Contrat prend fin à l'expiration de la Période de transition, ou à l'expiration de la Période de récupération si le Client demande par écrit à Qargo de conserver l'Exportation des données jusqu'à cette date. L'article 2.7(a) du MSA (révocation immédiate de l'accès) ne s'applique pas à une résiliation au titre du présent Addendum.

5.2 Lorsqu'une période prévue à l'article 2 s'étendrait au-delà de la Durée initiale ou de la Période de renouvellement alors en cours, le Contrat est prorogé de manière à expirer à la fin de cette période, et l'article 6.1 du présent Addendum s'applique à cette prorogation.

6. Frais

6.1 Le Client reste redevable des Frais d'abonnement pendant toute la Période de préavis et toute la Période de transition (y compris toute prolongation) aux tarifs figurant dans le Formulaire de commande. Les Frais dûment exigibles et impayés à la date de résiliation restent dus.

6.2 Qargo ne facture ni l'Exportation des données ni le processus standard de changement de fournisseur. Jusqu'au 12 janvier 2027, Qargo peut facturer des frais de changement de fournisseur réduits n'excédant pas les coûts qu'elle supporte directement, notifiés avant qu'ils ne soient engagés ; à compter du 12 janvier 2027, aucuns frais de changement de fournisseur ne s'appliquent. Un accompagnement à la migration allant au-delà du processus standard de changement de fournisseur

(par exemple une gestion de projet dédiée, une transformation de données sur mesure, un fonctionnement en parallèle prolongé ou du personnel affecté) peut être fourni au titre de Services professionnels, dont le périmètre et le prix sont définis par écrit avant le début des travaux ; le Client n'est aucunement tenu de l'acquiescer.

6.3 Lorsqu'un changement de fournisseur ou un effacement prend effet avant la fin de la Durée initiale ou de la Période de renouvellement alors en cours, Qargo peut facturer, et le Client doit payer avant la fin de la Période de transition, des frais de résiliation anticipée égaux : (a) pendant la Durée initiale, à 100 % des Frais d'abonnement qui seraient devenus exigibles entre la date de résiliation et la fin de la Durée initiale ; ou (b) pendant une Période de renouvellement, à 50 % des Frais d'abonnement qui seraient devenus exigibles entre la date de résiliation et la fin de la Période de renouvellement alors en cours. Ceci est sans préjudice des Frais dûment exigibles et impayés jusqu'à la date de résiliation.

6.4 Le Client reconnaît que Qargo s'est fondée sur l'engagement à durée déterminée du Client pour fournir les Services aux Frais convenus et pour investir dans la mise en place et le développement du Qargo TMS, et convient que les frais de résiliation anticipée constituent des frais proportionnés au titre de la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée, qui mettent équitablement en balance cette confiance et la liberté du Client de changer de fournisseur sans obstacles commerciaux ou contractuels. Il ne s'agit pas de frais de changement de fournisseur et ils n'ont pas pour objet d'entraver le changement de fournisseur.

7. Responsabilité

7.1 L'article 10 du MSA s'applique au présent Addendum, étant entendu toutefois qu'aucune disposition du Contrat n'exclut ni ne limite la responsabilité de l'une ou l'autre des parties envers l'autre en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave constituant un manquement à une obligation relative aux données au titre du Contrat.