



## Conditions générales

### Introduction

Qargo Tech Limited, société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 11390525, dont le siège social est sis 1 The Oaks, Mill Farm Courtyard, Milton Keynes, Buckinghamshire, Angleterre MK19 6DS, ci-après dénommée « Qargo », « Société » ou « Nous », énonce les conditions selon lesquelles Qargo offre à un utilisateur Qargo, ci-après dénommé « Vous », « Votre / Vos », « Utilisateur » ou « Client », une licence d'utilisation de qargo.io (« Site »). Les présentes conditions resteront en vigueur et de plein effet aussi longtemps qu'un utilisateur Qargo utilisera le Site, sauf résiliation par Vous ou par Qargo conformément aux présentes.

### Table des matières

1. Définitions et interprétation	2
2. Généralités	3
3. Fourniture des Services	4
4. Périmètre de la licence d'utilisation	4
5. Protection des données et confidentialité	6
6. Garanties	6
7. Limitations et exclusions de responsabilité	7
8. Frais et paiements	8
9. Durée et résiliation	10
10. Conséquence de la résiliation	11
11. Force majeure	11
12. Interactions avec des tiers	12
13. Loi et juridiction	12
14. Annexe 1 : Accord de niveau de service (« SLA »)	13



## 1. Définitions et interprétation

### 1.1. Définitions

« **Appli** » désigne l'application mobile du Produit qui permet d'utiliser les Services ;

« **Utilisateur autorisé** » désigne tout employé du Client autorisé par ce dernier à accéder aux Services et à les utiliser (en tout ou en partie) ;

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

« **Frais** » désigne les frais facturés par Qargo pour les Services, tels que convenus entre les parties et stipulés dans la Proposition, ainsi que tous autres frais supplémentaires convenus entre les parties le cas échéant ;

« **Données client** » désigne l'ensemble des données, informations et matériels entrés ou téléchargés dans un Produit ou transmis via le Service par Vous et/ou tout Utilisateur ;

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date de début de la Période initiale indiquée dans la Proposition ;

« **Période initiale** » a le sens qui lui est attribué à la Clause 3.2 ;

« **Propriété intellectuelle** » désigne tous brevets, droits d'auteur (y compris les droits d'auteur futurs), droits des dessins et modèles, marques commerciales, marques de service, noms de domaine, secrets commerciaux, savoir-faire, droits sur les bases de données et tous autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, y compris les demandes relatives à tout ce qui précède et tous droits de nature similaire pouvant exister partout dans le monde ;

« **Produit(s)** » désigne le(s) produit(s) Qargo stipulé(s) dans la Proposition ;

« **Proposition** » désigne un cahier des charges, un devis ou tout autre document similaire décrivant le(s) service(s) à fournir par Qargo ;

« **Période de renouvellement** » a le sens qui lui est attribué à la Clause 3.2 ;

« **Site** » désigne qargo.com ;

« **Service** » désigne le service à fournir par Qargo, à savoir la fourniture d'un accès au(x) Produit(s) sur la base d'un logiciel SaaS (Software as a Service) ;

« **Logiciel** » désigne tout logiciel appartenant ou concédé sous licence à Qargo ou à l'un des Membres de son Groupe et qui fait partie d'un Produit ou du Service ou qui est utilisé dans le cadre de la fourniture d'un Produit ou du Service ;

« **Durée** » désigne la période initiale ou de renouvellement (en année) pendant laquelle le

Client peut faire usage de l'Appli et des Services, tels que sélectionnés par le Client lors de la commande des Services ;

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

## 2. Généralités

- 2.1. En utilisant le Site, Vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions et par les Lois et Codes applicables régissant son utilisation. Les présentes Conditions constituent un accord juridiquement contraignant entre Vous et Qargo et s'appliquent à tous les Utilisateurs Qargo.
- 2.2. Vous devez lire attentivement les présentes Conditions et vous assurer que Vous en comprenez la portée avant d'utiliser le site Qargo. Si Vous êtes en désaccord avec certaines des clauses des présentes Conditions, n'utilisez pas le Site pour accéder aux Services Qargo. Si Vous violez les présentes Conditions, Qargo peut mettre fin à Votre utilisation du site, Vous interdire l'utilisation future du Site et/ou engager une procédure judiciaire appropriée à Votre rencontre.
- 2.3. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications raisonnables aux présentes Conditions à tout moment et sans préavis. Toute modification importante que Nous pouvons être amenés à l'avenir à apporter aux présentes Conditions sera publiée sur cette page et, s'il y a lieu, Vous sera notifiée par courrier électronique ou lorsque Vous vous connecterez au Site pour accéder aux Services Qargo. Les nouvelles conditions peuvent s'afficher à l'écran et il peut Vous être demandé de les lire et de les accepter pour pouvoir continuer. Il revient exclusivement à Qargo de déterminer ce qui constitue une modification « importante », en toute bonne foi et en faisant preuve de bon sens et de discernement. Vous convenez que Qargo considérera que votre utilisation du Site pour accéder aux Services Qargo vaut acceptation des présentes Conditions. Par ailleurs, la poursuite de Votre utilisation du Site après modification des présentes Conditions vaut également acceptation.

## 3. Fourniture des Services

- 3.1. Qargo fournira les Services au Client avec les compétences et le soin requis selon les conditions énoncées dans le présent Accord.
- 3.2. Qargo fournira les Services objet du présent Accord pendant la période définie dans la Proposition (**Période initiale**) et, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis d'au moins 30 jours à la fin de la Période initiale, pendant toute Période de renouvellement, l'Accord étant renouvelé pour des périodes successives de 12 mois (chacune étant une **Période de renouvellement**), sauf résiliation conformément à la Clause 9.

- 3.3. En utilisant les Services, le Client consent au traitement des Données client conformément au présent Accord et garantit qu'il a le droit de communiquer ces données personnelles à Qargo et que toutes ces données personnelles sont exactes et seront maintenues exactes.
  - 3.4. Qargo peut modifier tout ou partie des Services à son entière discrétion, y compris la manière dont ceux-ci sont fournis. Cependant, en cas de modification ayant une incidence négative importante sur les Services fournis au Client, Qargo doit en aviser le Client par écrit.
4. Périmètre de la licence d'utilisation
- 4.1. Sous réserve du paiement intégral des frais applicables et des autres dispositions du présent Accord, Qargo Vous concède une licence non exclusive et non cessible, pour la durée du présent Accord, afin d'utiliser le(s) Produit(s) et le Service tel(s) que décrit(s) dans la Proposition et conformément à toutes autres restrictions qui y sont énoncées. Sans préjudice de la Clause 4.2, Vous ne pouvez pas concéder de sous-licence à un tiers pour accéder à un Produit ou au Service, ou l'utiliser. Vous êtes autorisé à accéder et à utiliser uniquement le(s) Produit(s) stipulé(s) dans la Proposition, et ce, uniquement par le biais du Service. Sauf indication expresse dans le présent Accord, Qargo Tech Ltd se réserve tous les droits sur le(s) Produit(s), le Service et le Logiciel.
  - 4.2. Vous seul êtes autorisé à accéder au(x) Produit(s) et au Service et à les utiliser, et ce, uniquement à des fins professionnelles internes. L'utilisation par Vous inclut l'utilisation par :
    - a) Vos employés ;
    - b) tout personnel intérimaire travaillant pour Vous ; et
    - c) toute autre personne travaillant avec Vous ou pour Votre compte ;sous réserve que, dans chacun de ces cas, la personne concernée accède au(x) Produit(s) et au Service et les utilise exclusivement pour Votre compte, aux fins susmentionnées.
  - 4.3. Vous ne devez pas :
    - a) sauf autorisation expresse prévue par le présent Accord, utiliser un Produit ou le Service pour le compte d'un tiers ou permettre à un tiers d'y accéder ou de l'utiliser ;
    - b) copier, traduire, modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées d'un Produit ou du Service ;
    - c) tenter de découvrir ou d'obtenir l'accès au code source du Logiciel ou faire de l'ingénierie inverse, modifier, décrypter, extraire, désassembler ou décompiler le Logiciel (sauf dans la mesure où Vous y êtes autorisé par la loi applicable dans des circonstances où Qargo n'est pas en droit de restreindre ou

d'empêcher de telles actions), notamment dans le but de :

- i. créer un produit ou un service concurrent ;
  - ii. créer un produit utilisant des idées, des caractéristiques, des fonctions ou des graphiques similaires à ceux du Service ; ou
  - iii. copier des idées, des caractéristiques, des fonctions ou des graphiques du Service ;
- d) tenter d'interférer avec le bon fonctionnement d'un Produit, du Service ou du Logiciel et, en particulier, tenter de contourner les mécanismes de sécurité, de contrôle de licence ou d'autres mécanismes de protection, ou falsifier, pirater ou perturber de quelque autre manière un Produit, le Service ou le Logiciel ou tout site web, système informatique, serveur, routeur ou tout autre dispositif connecté à Internet qui y est associé ;
- e) modifier ou supprimer une mention de droit d'auteur, une marque commerciale ou toute autre indication de propriété sur un Produit, le Service ou le Logiciel, ou visible lors du fonctionnement ou de l'utilisation d'un Produit, du Service ou du Logiciel ; ou
- f) utiliser le Service pour :
- i. télécharger, stocker, publier, envoyer par courrier électronique, transmettre ou mettre à disposition de quelque autre manière un contenu qui porte atteinte aux Droits de propriété intellectuelle ou à la protection des données, à la vie privée ou à d'autres droits de toute autre personne ; est diffamatoire ou viole une obligation contractuelle ou une obligation de confidentialité ; est obscène, sexuellement explicite, menaçant, incitant à la violence ou à la haine, blasphématoire, discriminatoire ( sur quelque fondement que ce soit), délibérément faux ou trompeur ; ne respecte pas les lois et réglementations applicables ; usurpe l'identité d'une personne ou d'une entité ou présente de manière erronée Votre relation avec une personne ou une entité ;
  - ii. falsifier les en-têtes ou manipuler de quelque autre manière les identifiants afin de déguiser l'origine de Données client transmises par le biais du Service ;
  - iii. se livrer à une activité frauduleuse ou poursuivre un objectif frauduleux ;
  - iv. fournir une aide matérielle ou des ressources (ou dissimuler ou déguiser la nature, la localisation, la source ou la propriété d'une aide matérielle ou de ressources) à une organisation désignée par le gouvernement du Royaume-Uni ou tout autre gouvernement étranger comme étant une organisation terroriste étrangère ;

et Vous ne devez pas permettre à un Utilisateur autorisé ou à tout autre tiers de commettre l'un des actes susmentionnés.

Tout manquement de Votre part à (l'une de) ces dispositions aura pour conséquence le blocage et/ou la désactivation par Qargo de Votre accès au Produit. Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement des frais payés d'avance au regard de la durée restant à courir.

## 5. Protection des données et confidentialité

- 5.1. En ce qui concerne les Données personnelles (telles que définies dans la Loi sur la protection des données de 2018 (« Loi de 2018 » - *Data Protection Act 2018*)) traitées par Qargo dans le cadre des Services Qargo, Qargo déclare respecter et s'engage à toujours respecter les lois applicables en matière de protection des données, notamment la Loi de 2018, les réglementations adoptées en application de celle-ci et toutes notes d'orientation ou directives publiées par le Commissaire à l'information, ainsi que la Politique de confidentialité qui s'applique à Votre utilisation du Site. Qargo peut être amenée à communiquer des Données client si la loi l'exige ou si la communication de ces informations s'avère nécessaire ou appropriée pour faire cesser ou empêcher une activité illégale ou préjudiciable.

## 6. Garanties

- 6.1. Qargo garantit ce qui suit :
  - a) Qargo est en droit de conclure le présent Accord et de fournir le Service selon les conditions prévues par le présent Accord ;
  - b) le(s) Produit(s) et le Service seront, dans des conditions normales d'utilisation, substantiellement conformes à la fonctionnalité décrite dans les spécifications figurant dans la Proposition ;
  - c) les services d'assistance et de maintenance seront exécutés avec les compétences et le soin requis.
- 6.2. En cas de violation de l'une des garanties visées à la Clause 6.1, Vous devez en informer Qargo dans les plus brefs délais. Vous devez accorder à Qargo un délai raisonnable pour résoudre le problème et (si nécessaire) pour mettre à disposition une version corrigée du (des) Produit(s) et/ou du Service (selon le cas) ou un moyen acceptable de contourner le problème qui ne vous soit pas matériellement préjudiciable, ou pour exécuter à nouveau tous les services concernés. Vous n'aurez pas à payer de frais supplémentaires pour cela.
- 6.3. Il peut arriver occasionnellement que la livraison du Service et du Produit soit retardée en raison d'une maintenance planifiée ou non planifiée ou de circonstances échappant au contrôle de Qargo, et il est entendu que le fait de ne pas livrer le Service et le Produit en pareil cas ne constitue pas une violation de l'Accord.
- 6.4. Qargo veillera à ce que la fourniture du (des) Produit(s) et du Service à ses clients en général, et Vous veillerez à ce que Votre utilisation du (des) Produit(s)

et du Service, soit en tout point conforme aux lois, textes, ordonnances, réglementations, interprétations administratives, arrêts, injonctions, jugements, directives, décisions, décrets nationaux, internationaux et régionaux applicables (y compris tous les codes de pratique et les orientations émanant d'une autorité gouvernementale, d'une autorité de régulation ou de toute autre autorité compétente) (« **Lois applicables** »).

## 7. Limitations et exclusions de responsabilité

### 7.1. Aucune disposition du présent Accord n'a pour effet de :

- a) limiter ou exclure toute responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence ;
- b) limiter ou exclure toute responsabilité en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse ;
- c) limiter toute responsabilité dans la mesure où la loi applicable l'interdit ; ou
- d) exclure toute responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

### 7.2. Les limitations et exclusions de responsabilité énoncées dans la présente Clause 8 et dans d'autres parties du présent Accord :

- a) sont soumises à la Clause 7.1 ; et
- b) régissent toutes responsabilités découlant du présent Accord ou relatives à l'objet du présent Accord, notamment la responsabilité contractuelle, la responsabilité délictuelle (y compris la négligence) et la responsabilité au titre d'un manquement à une obligation légale, sauf disposition contraire expresse du présent Accord.

### 7.3. Sous réserve de la Clause 7.2, Qargo ne peut être tenue responsable envers le Client en cas de :

- a) perte de profits ou d'économies anticipées ;
- b) perte de ventes, de chiffre d'affaires, de revenus ou d'activité ;
- c) perte de clients, de contrats ou d'opportunités ;
- d) perte ou atteinte à la réputation ou à l'image
- e) perte de logiciels ou de données ;
- f) perte d'usage de matériel informatique, de logiciels ou de données ;
- g) perte de temps de travail des membres de la direction ou d'autres membres du personnel ; ou
- h) pertes indirectes, consécutives ou spéciales,

découlant du présent Accord ou s'y rapportant.

7.4. Sous réserve des Clauses 7.2 et 7.3, la responsabilité totale de Qargo découlant du présent Accord ou de son objet ou s'y rapportant, et de tout acte ou omission de sa part dans le cadre du présent Accord (qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle, de responsabilité délictuelle (y compris la négligence), d'un manquement à une obligation légale ou autre) sera limitée, pour chaque période de 12 mois calculée à compter de la Date d'entrée en vigueur (chacune étant une « Année contractuelle »), au total de tous les montants payables par Vous au titre du présent Accord durant cette Année contractuelle.

## 8. Frais et paiements

8.1. Le Client doit payer les Frais pour la fourniture des Services conformément au présent Accord.

8.2. Sans préjudice de ce qui précède, Qargo peut, après une période de 12 mois à compter de la Date d'entrée en vigueur, modifier à tout moment les Frais ou les modalités de paiement, moyennant un préavis d'au moins 60 jours adressé au Client. Si une augmentation des Frais dépasse de 2 % l'augmentation de l'indice des prix à la consommation publié par l'Office for National Statistics au cours des 12 mois précédents, ou si les Frais font l'objet de plusieurs augmentations au cours d'une période de 12 mois, le Client peut, dans les 30 jours suivant la réception du préavis, notifier par écrit à Qargo son intention de résilier le présent Accord avec effet à la date de la modification proposée des Frais. Qargo peut alors soit (i) accepter la résiliation du présent Accord à la date de la modification proposée, soit (ii) renoncer à appliquer la modification proposée portant sur les Frais et/ou les modalités de paiement. Dans le cas (ii), le présent Accord ne sera pas résilié du fait de la notification du Client. En l'absence de notification de la part du Client, celui-ci est réputé avoir accepté la modification proposée par Qargo.

8.3. Tous les Frais indiqués au Client pour la fourniture des Services sont hors TVA.

8.4. Qargo émettra une facture au Client le premier jour de la Période initiale ou de la Période de renouvellement sur une base annuelle pour un paiement à 30 jours, sauf indication contraire expresse dans la facture et/ou sauf accord écrit contraire préalable. Les sommes doivent être payées dans leur intégralité sans compensation ni déduction. Qargo se réserve le droit de subordonner la première fourniture des Services à la réception du paiement correspondant à la première année du présent Accord.

8.5. Aucun paiement n'est réputé avoir été effectué tant que Qargo n'a pas reçu ce paiement en fonds disponibles de la part du Client.

8.6. En cas de non-paiement par le Client à Qargo des Frais dus au titre du présent Accord, sans préjudice de ses autres droits et recours, Qargo peut appliquer des

intérêts (avant et après tout jugement) sur le montant impayé au taux en vigueur prévu par la loi, calculés sur une base quotidienne et composés trimestriellement, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral du montant impayé.

- 8.7. Si le Client ne paie pas les sommes dues dans le délai indiqué à la Clause 8.4 (sous réserve de tout accord écrit séparé entre les parties le cas échéant), Qargo adressera une notification au Client à cet effet mais se réserve le droit de désactiver immédiatement le compte et de suspendre temporairement la fourniture des Services au Client jusqu'au règlement intégral des factures impayées en fonds disponibles, après quoi les services seront rétablis. La suspension est sans préjudice du droit de Qargo de résilier le présent Accord conformément à la Clause 9.

## 9. Durée et résiliation

- 9.1. Le présent Accord prendra effet à la Date d'entrée en vigueur et, sauf résiliation dans les conditions prévues par les présentes, se poursuivra pour une période initiale dont la durée est stipulée dans la Proposition ( « Période initiale »). Il sera ensuite renouvelé automatiquement pour des périodes successives de 12 mois (chacune étant une « Période de renouvellement »), sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis d'au moins 30 jours (ce préavis n'expirant qu'à la fin de la Période initiale ou d'une Période de renouvellement ultérieure).
- 9.2. Chaque partie peut résilier le présent Accord, à tout moment, en adressant à l'autre une notification écrite si l'autre partie :
- a) commet un manquement substantiel au présent Accord auquel il est impossible de remédier ;
  - b) commet un manquement substantiel au présent Accord auquel il est possible de remédier, mais n'y remédie pas dans un délai de trente (30) jours après avoir été mise en demeure d'y remédier ;
  - c) devient insolvable ; conclut un concordat avec ses créanciers ; se voit désigner un administrateur judiciaire, un séquestre ou une personne exerçant une fonction équivalente pour son entreprise ou la totalité ou une part substantielle de ses actifs ; fait l'objet d'une ordonnance ou adopte une résolution à des fins d'administration judiciaire, de mise sous séquestre, de liquidation ou toute autre procédure similaire ; fait l'objet d'une procédure de saisie ou de toute autre procédure d'exécution forcée portant sur la totalité ou une part substantielle de ses actifs (qui n'est pas réglée, abandonnée ou révoquée dans les 28 jours) ; ou fait l'objet d'une procédure équivalente ou substantiellement similaire à l'une des procédures susmentionnées dans toute juridiction applicable, ou cesse, ou est sur le point de cesser, son activité.

Aux fins de la présente Clause 9.2, la possibilité de remédier à un manquement s'entend de la

possibilité de prendre des mesures permettant à l'autre partie de se retrouver dans la même situation que celle dans laquelle elle se serait trouvée (sauf en ce qui concerne la date) si le manquement n'avait jamais eu lieu.

9.3. Sans préjudice de la Clause 9.1, Qargo peut, en outre, et sans encourir aucune responsabilité, résilier le présent Accord ou, à titre d'alternative, suspendre l'accès et l'utilisation d'un Produit et/ou du Service, en Vous adressant une notification écrite, si :

- a) un montant facturé (ne faisant alors pas l'objet d'une contestation de bonne foi) n'est pas réglé à la date d'échéance ;
- b) l'une des dispositions de la Clause 4 n'est pas respectée ; et/ou
- c) Vous commettez un manquement continu ou répété à l'une des obligations Vous incombant au titre du présent Accord (qu'il s'agisse ou non d'un manquement à la même obligation ou qu'il soit ou non remédié à ce manquement).

## 10. Conséquence de la résiliation

10.1. En cas de résiliation du présent Accord, quel qu'en soit le motif :

- a) Vous devez immédiatement cesser d'accéder au(x) Produit(s) et au Service et de les utiliser ; et
- b) toutes les sommes que Vous devez à Qargo deviendront immédiatement exigibles. Afin de lever toute ambiguïté, Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement des frais payés d'avance au regard de la durée restant à courir.

10.2. La résiliation du présent Accord, quel qu'en soit le motif, n'affecte en rien :

- a) les droits acquis ou obligations de l'une ou l'autre partie au moment de la prise d'effet de la résiliation.

## 11. Force majeure

11.1. Aucune partie ne peut être tenue responsable envers l'autre d'un manquement au présent Accord qui résulte d'événements indépendants de sa volonté et échappant à son contrôle (y compris une coupure ou une panne d'Internet ou d'un réseau de télécommunications, une panne du réseau électrique ou d'une infrastructure, ou d'un fournisseur de l'un des éléments susmentionnés, mais, afin de lever toute ambiguïté, exclut la pénurie ou le manque de fonds disponibles), pour autant que la partie défaillante :

- a) notifie par écrit à l'autre partie, dès qu'il est raisonnablement possible, la nature et l'étendue des événements et du manquement potentiel au présent Accord ;

- b) fasse tout ce qui est raisonnablement possible pour atténuer les effets des événements et du manquement afin de limiter ou d'éviter le manquement au présent Accord ;
- c) fasse tout ce qui est raisonnablement possible pour reprendre l'exécution de l'Accord dès qu'il est raisonnablement possible ; et
- d) ne puisse avoir évité le manquement en prenant les mesures qu'elle aurait dû raisonnablement prendre à la lumière des éléments dont elle avait connaissance avant la survenance des événements.

## 12. Interactions avec des tiers

- 12.1. Vous pouvez vous prévaloir de la Loi de 1999 sur les accords (droits des tiers) (« Loi ») (*Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999*) pour faire respecter les présentes Conditions. Sous réserve de ce qui précède, les présentes Conditions ne créent aucun droit opposable par une personne qui n'y est pas partie au sens de la Loi, mais sont sans effet sur tout droit ou recours dont dispose un tiers en dehors de cette Loi.

## 13. Loi et juridiction

- 13.1. Les présentes Conditions sont régies par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles et tout litige lié aux présentes Conditions et/ou au Site relève de la compétence exclusive des tribunaux anglais.

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

Ce document énonce les dispositions supplémentaires relatives à la disponibilité, à la maintenance, aux services d'assistance et aux temps de réponse pour Qargo TMS. Veuillez lire attentivement le présent SLA, car il s'agit de la version en vigueur à la date à laquelle vous concluez le contrat de service. Si vous avez des questions ou des commentaires concernant cet accord, n'hésitez pas à nous contacter.

### 1. Champ d'application du SLA

#### 1.1.

Le présent SLA s'applique aux services Software-as-a-Service (« SaaS ») fournis par Qargo Tech Ltd (« Qargo »). Qargo met tout en œuvre pour fournir à ses clients un accès permanent à la plateforme Qargo TMS. Le présent SLA prévoit les droits et les recours du client en cas d'interruption du service résultant d'une défaillance de Qargo.

### 2. Disponibilité du Service

#### 2.1.

Qargo garantit une disponibilité de 99% du logiciel fourni sur une base mensuelle (« Disponibilité mensuelle »).

#### 2.2.

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

***Disponibilité mensuelle = 1 - (minutes d'indisponibilité mensuelles / nombre total de minutes mensuelles possibles)***

#### 2.3.

Le calcul de la Disponibilité mensuelle ne prend pas en compte les périodes pendant lesquelles le serveur demeure inaccessible en raison d'autres problèmes techniques échappant au contrôle de Qargo (en particulier force majeure, négligence d'un tiers). Sont également exclues les opérations de maintenance planifiée (par exemple, les mises à jour du logiciel) qui ont lieu en dehors des heures normales d'ouverture (du lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00, heure locale du Royaume-Uni, jours fériés inclus en Angleterre) ou qui ont été annoncées à l'avance conformément à l'article 2.4.

#### 2.4.

Qargo est en droit d'interrompre la disponibilité du logiciel à des fins de maintenance et pour d'autres raisons techniques. Les opérations de maintenance seront effectuées, dans la mesure du possible, en dehors des heures normales d'ouverture. Si une opération de maintenance implique une interruption de plus de 30 minutes de l'utilisation du logiciel pendant les heures normales d'ouverture, Qargo annoncera cette opération de maintenance

par courrier électronique. L'annonce sera faite au moins 48 heures à l'avance. À la demande du client, les opérations de maintenance annoncées peuvent être reportées si Qargo juge ce report techniquement et économiquement raisonnable.

#### 2.5.

Le client doit signaler toute perturbation de la disponibilité du système dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance. En cas de signalements de perturbations de la disponibilité du système reçus pendant les heures d'assistance (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale du Royaume-Uni, jours fériés inclus en Angleterre), Qargo respectera les temps de réponse indiqués à l'article 3.

## 3. Niveaux d'assistance

#### 3.1.

Dans le cadre des Services d'abonnement et sans frais supplémentaires pour le Client, Qargo fournira au Client les Services d'assistance pendant les Heures normales d'ouverture. Le Client peut soumettre ses demandes d'assistance à Qargo en envoyant un courrier électronique à [support@qargo.com](mailto:support@qargo.com) ou via le Chat en ligne. Qargo peut être amenée à modifier la nature de ses Services d'assistance le cas échéant.

#### 3.2.

Les Demandes d'assistance se répartissent en trois niveaux de priorité, avec les temps de réponse correspondants :

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

#### 3.3.

L'assistance exclut le diagnostic et la correction de tout problème découlant de l'une des situations suivantes :

##### 3.3.1.

Modifications du Logiciel Qargo qui n'ont pas été réalisées ou commandées par Qargo ;

### 3.3.2.

Le fait que le client n'ait pas mis en œuvre les recommandations et les solutions aux problèmes précédemment soumises par Qargo ; ou

### 3.3.3.

Déficiences des installations du Client

## 4. Crédits

### 4.1.

En cas de non-respect du taux de disponibilité mensuelle de 99 %, Qargo octroiera des crédits au Client. Les crédits représentent une somme calculée sous forme de pourcentage de vos frais d'abonnement mensuels (pour les abonnements annuels, cela correspondrait aux frais d'abonnement annuels divisés par 12) qui sera portée au crédit de votre future facture.

### 4.2.

Les crédits sont calculés comme suit :

***Crédits = (99 - disponibilité mensuelle réelle) x 5 % des frais d'abonnement mensuels.***

La formule doit être lue comme suit :

la disponibilité garantie égale à 99 moins la disponibilité mensuelle réelle, la différence entre ces deux valeurs étant multipliée par 5 % des frais d'abonnement mensuels.

Par exemple, si la disponibilité mensuelle réelle est de 98,5 %, vous pouvez prétendre au crédit suivant :  $(99 - 98,5) \times 5 \%$  des frais d'abonnement mensuels = 2,5 % de vos frais d'abonnement mensuels.

### 4.3.

Le montant maximum des crédits qui peuvent être octroyés par Qargo ne peut dépasser 100 % des frais d'abonnement mensuels payables à Qargo (pour les abonnements annuels, il s'agit des frais d'abonnement annuels divisés par 12).