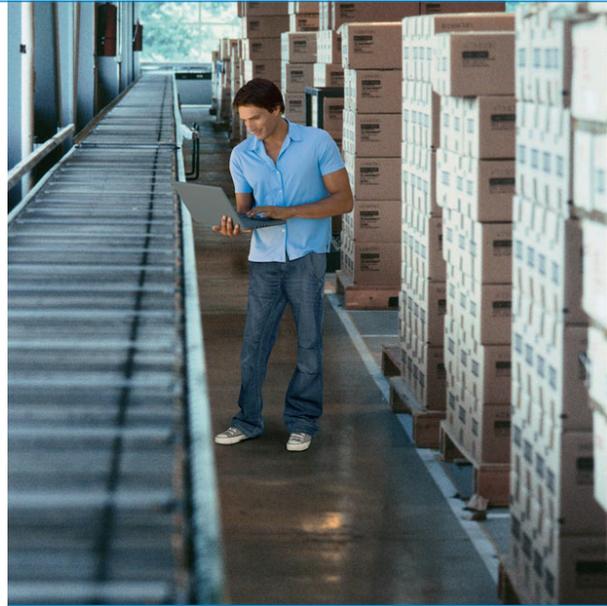


# Conditions Générales

version 1.0 - Juin 2008

---



 **Teleroute**  
a Wolters Kluwer business



## Conditions de Teleroute

Teleroute, première bourse européenne de fret, propose à votre société une large gamme de produits et services annexes.

Ce document décrit les droits et obligations encadrant votre relation avec Teleroute. Il contient naturellement les clauses légales, mais aussi et afin de vous familiariser avec les clauses les plus importantes, une section nommée Foire aux questions. Veuillez noter que ce document a été rédigé pour votre convenance et qu'il ne remplace pas les Conditions générales ni les Conditions particulières.

Nous vous invitons à lire attentivement les Conditions générales et les Conditions particulières. La table des matières jointe vous permettra de localiser rapidement les clauses de votre choix.

## Table des matières

### Conditions générales relatives aux produits Teleroute

1. Objet et portée .....	3
2. Utilisation des Produits Teleroute .....	3
2.1. Généralités .....	3
2.2. Enregistrement .....	4
2.3. Matériel, logiciels et services requis .....	4
2.4. Sécurité et Moyens d'Accès .....	4
3. Obligations de Teleroute .....	5
4. Accès Internet aux Produits Teleroute .....	5
5. Modifications .....	5
6. Durée et résiliation .....	5
7. Tarifs et facturation .....	6
8. Protection de la vie privée .....	6
9. Affectation des risques .....	6
10. Droits de propriété intellectuelle .....	7
11. Journal d'accès - preuve .....	7
12. Notifications et avis .....	7
12.1. Notifications générales .....	7
12.2. Notifications spécifiques .....	7
13. Dispositions diverses .....	7
13.1. Déontologie professionnelle .....	7
13.2. Force Majeure .....	7
13.3. Durée .....	7
13.4. Survivance .....	7
13.5. Application et validité .....	8
13.6. Litiges .....	8
13.7. Effets légaux .....	8

### Foire aux questions concernant les conditions de Teleroute

1. Quels sont les éléments de ma relation contractuelle avec Teleroute ? .....	8
2. Quelle est la durée de mon contrat ? .....	8
3. Que se passe-t-il quand le contrat expire ? .....	8
4. Où puis-je trouver les conditions de Teleroute ? .....	8
5. Que se passe-t-il si les conditions de Teleroute sont modifiées ? .....	8
6. Mes employés peuvent-ils souscrire aux produits et services Teleroute ? .....	8
7. Comment Teleroute assure-t-elle la qualité de la base de données de ses clients ? .....	9
8. Comment les mises à jour sont-elles effectuées ? .....	9
9. Quel est le délai de paiement des factures ? .....	9
10. Que dois-je faire en cas de problème technique ? .....	9





# Conditions générales relatives aux produits Teleroute

*Avis : Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales relatives aux Produits Teleroute. Le fait de télécharger, installer, copier, accéder ou utiliser la totalité ou une partie des produits Teleroute implique votre acceptation des présentes conditions. Si vous acceptez les présentes conditions au nom d'une entreprise ou de toute autre entité juridique, ou encore au nom d'une autre personne, vous déclarez et garanzissez que vous êtes légalement habilité à lier ladite personne, entreprise ou entité juridique aux présentes conditions. Vous convenez que les présentes conditions sont tout aussi obligatoires que toute autre convention écrite négociée et signée par vous. Si vous n'acceptez pas les présentes conditions, veuillez ne pas télécharger, installer, copier, accéder à ou utiliser les Produits Teleroute.*

## 1. Objet et portée

Les présentes conditions générales (ci-après les «Conditions générales») régissent la fourniture et l'utilisation des produits et services de Teleroute («Teleroute»). Les systèmes, le réseau et la Plateforme de services Teleroute sont collectivement désignés ci-après la «Plateforme de services Teleroute». Les produits et services de Teleroute, en ce compris l'accès à et l'utilisation de la Plateforme de services Teleroute, sont désignés ci-après les «Produits Teleroute». Dans le présent Contrat, le terme «Teleroute» vise la S.A. Teleroute ou une de ses filiales, la société-mère et ses entreprises liées, telles que spécifiées sur le formulaire de demande et d'enregistrement. A côté de cette mention sur le formulaire de demande et d'enregistrement, l'adresse de cette entité Teleroute ainsi que les adresses des autres entités Teleroute peuvent être consultées sur le site internet [www.teleroute.fr](http://www.teleroute.fr).

Il pourra être dérogé aux présentes Conditions générales dans le cadre de Conditions particulières relatives à un produit Teleroute spécifique (ci-après les «Conditions particulières»). Les présentes Conditions générales s'appliqueront à tous les Produits Teleroute, en ce compris les produits et services décrits dans les Conditions particulières. Toutefois, les dispositions stipulées dans les Conditions particulières prévaudront sur celles des Conditions générales.

Les présentes Conditions générales, ainsi que toutes les Conditions particulières applicables, constitueront ensemble la convention globale (ci-après la «Convention») entre Teleroute et le client souscrivant aux Produits Teleroute (ci-après le «Client»). Outre la Convention, la configuration système requise, les manuels en ligne et les annexes techniques s'appliqueront également aux Produits Teleroute (ci-après, collectivement, la «Documentation»), que le Client déclare vouloir respecter et en assurer le respect.

Le Client accepte de renoncer à ses conditions générales et particulières antérieures, même si elles stipulent qu'elles sont d'application exclusive.

## 2. Utilisation des Produits Teleroute

### 2.1. Généralités

Le Client reconnaît et accepte d'être responsable des actions et omissions de tous les utilisateurs (ci-après les «Utilisateurs») des Produits Teleroute dans le cadre de la souscription du Client en vertu de la Convention. L'Utilisateur peut être le Client lui-même (à ses propres fins professionnelles) ou toute autre personne (par exemple les employés du Client) au sein de l'entreprise du Client pour laquelle le Client requiert l'utilisation des Produits Teleroute. La souscription aux Produits Teleroute et leur utilisation sont strictement limitées aux professionnels des transports titulaires d'un permis de transport valable pendant toute la durée de la Convention. Le Client s'engage à fournir à Teleroute une copie de son permis de transport ou son inscription au registre des transporteurs et un extrait K-Bis de moins de 3 mois, et une

adresse e-mail valide. Le Client s'engage à informer Teleroute par écrit dans les plus brefs délais en cas de modification de ces documents ou de son adresse e-mail.

Le Client garantit que les Produits Teleroute seront utilisés conformément à la présente Convention, à la Documentation, aux législations nationales et internationales en vigueur et, de manière générale, de façon responsable, exclusivement à ses propres fins professionnelles et sans nuire aux droits des tiers. En particulier, le Client garantit que ses Utilisateurs s'engagent (i) à ne soumettre aucune offre de fret ou transport fictive; (ii) à supprimer immédiatement de la base de données toute offre ayant fait l'objet d'un contrat définitif; (iii) à ne mentionner aucun prix lié à son offre dans la Bourse de fret; (iv) à n'encoder aucun texte autre que celui directement lié à des offres de fret ou de transport; (v) à communiquer toute information utile ou légalement requise concernant la nature spécifique de la cargaison, telles que les informations relatives à un danger potentiel; (vi) à ne communiquer aucune information incorrecte ou incomplète concernant ses propres capacités et à informer Teleroute dans les plus brefs délais de toute modification à cet égard; (vii) à restreindre formellement l'utilisation des Produits Teleroute à ses propres exigences commerciales présentes sur son site, étant entendu que toute autre entreprise, filiale, succursale, agence ou implantation de l'Utilisateur sera considérée comme une tierce partie; (viii) à informer Teleroute immédiatement en cas de mauvais fonctionnement des Produits Teleroute; (ix) à ne pas revendre les Produits Teleroute ou à ne pas commercialiser les résultats des Produits Teleroute; (x) à appliquer correctement les contrats définitifs conclus suite à l'acceptation d'une offre soumise dans le cadre d'un Produit Teleroute; (xi) à consulter et/ou soumettre des offres présentées par les Produits Teleroute uniquement en utilisant correctement les Moyens d'Accès et les Produits Teleroute, et (xii) à ne pas consulter et/ou soumettre des offres présentées par les Produits Teleroute sur des site Web et dans des bases de données autres que ceux mis à disposition par Teleroute.

Ni le Client, ni les Utilisateurs ne pourront modifier les Produits Teleroute. Le Client sera responsable et indemnera Teleroute des dommages, pertes, frais ou dépenses pouvant découler (i) de modifications apportées aux Produits Teleroute ou à la Plateforme de services Teleroute non-autorisées ou approuvées par Teleroute, et/ou (ii) de l'utilisation des Produits Teleroute par le Client ou ses Utilisateurs d'une manière non-conforme à la présente Convention, à la Documentation et, de manière générale, aux lois, décrets et autres textes légaux en vigueur.

Teleroute pourra offrir des versions d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuites de ses Produits. Sauf accord contraire, l'utilisation de versions d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuites est régie par les Conditions générales et les Conditions particulières pertinentes. Teleroute aura le droit de formuler des conditions supplémentaires relatives aux versions d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuites. Ces conditions supplémentaires seront communiquées avant la souscription à ladite version d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuite. Les versions d'essai, de démonstration et d'évaluation gratuites sont limitées dans le temps, dans l'étendue des possibilités et ne présentent pas les fonctionnalités complètes des versions payantes. Après l'expiration de la version d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuite, le Client (i) décidera ou non de souscrire à la version payante, (ii) cessera et intimera à ses Utilisateurs de cesser d'utiliser la version d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuite et (iii) s'abstiendra de souscrire et intimera ses Utilisateurs à ne pas souscrire à la même version d'essai, de démonstration ou d'évaluation gratuite.





Le Client s'engage à ne pas utiliser, et il veillera à ce que ses Utilisateurs n'utilisent pas, les Produits Teleroute pour (i) télécharger, envoyer ou diffuser des données contenant des virus, des vers, des spyware, malware ou tout autre programme malicieux similaire; ou (ii) à ne pas réaliser des calculs, opérations ou transactions qui pourraient interrompre, détruire ou restreindre les fonctionnalités ou le fonctionnement de la Plateforme de services Teleroute ou de tout programme, ordinateur ou moyen de télécommunications.

Le Client sera responsable de ses propres analyses et vérifications eu égard à la fiabilité et à l'intégrité des offres de fret et transport et des entreprises ou personnes ayant soumis lesdites offres. Pour encourager des transactions ouvertes et honnêtes et favoriser un marché sécurisé, Teleroute peut proposer un outil permettant de vérifier si une entreprise utilisant des Produits Teleroute remplit certains critères objectifs. Le feedback généré par ledit outil est basé sur les informations accessibles à Teleroute et est fourni exclusivement à titre informatif. Le Client reconnaît et accepte que Teleroute ne peut aucunement être responsable à son égard concernant (i) l'exactitude, l'intégrité et la véracité des informations fournies par un client ou utilisateur des Produits Teleroute ou (ii) la vérification des informations et/ou documents (en ce compris les données d'identification, les informations relatives à l'inscription au registre des transporteurs et à l'extrait K-bis ou le permis de transport, etc.) fournis par un client ou utilisateur faisant usage des Produits Teleroute. Le Client sera responsable et tenu de tout dommage pouvant découler d'informations et/ou de documents incorrects ou incomplets fournis par le Client et/ou ses Utilisateurs.

## 2.2. Enregistrement

La souscription aux Produits Teleroute et leur utilisation nécessitent un enregistrement préalable. Pour s'enregistrer, le Client doit fournir les informations et documents requis par Teleroute, en ce compris les documents d'identité, d'autorité juridique et d'autres qualités et mandats spécifiques des Clients et Utilisateurs.

Le Client s'assure que les Utilisateurs sont informés des conditions de la présente Convention et qu'ils déclarent accepter expressément le traitement des données personnelles tel que stipulé à l'article 8 des Conditions générales. À la demande de Teleroute, le Client transmettra à cette dernière une copie desdites déclarations, ainsi que toute autre information et document pertinents pour l'enregistrement des Utilisateurs.

Moyennant l'enregistrement, Teleroute fournira les Moyens d'Accès (tels que définis ci-dessous) par lesquels il sera possible d'accéder aux Produits Teleroute pertinents.

Le Client garantit que toutes les informations et/ou documents fournis, et le cas échéant ceux des Utilisateurs, sont corrects. Le Client reconnaît et accepte que Teleroute ne peut en aucun cas être tenu pour responsable pour ce qui concerne la vérification des informations fournies par le Client. Le Client informera Teleroute dans les plus brefs délais de toute modification apportée aux informations et documents fournis par le Client à Teleroute. Le Client est tenu d'informer Teleroute immédiatement si un Utilisateur quitte l'entreprise du Client afin que le compte dudit Utilisateur puisse être désactivé.

Teleroute se réserve le droit de suspendre et/ou résilier l'abonnement aux Produits Teleroute suite à la fourniture d'informations incorrectes par le Client et/ou ses Utilisateurs.

Teleroute a le droit de désactiver, sans avis préalable, les comptes ou identifiants qui n'ont pas été utilisés pendant une période de trois (3) mois.

Teleroute se réserve le droit de refuser un enregistrement en cas de non-respect des conditions stipulées dans la présente Convention.

## 2.3. Matériel, logiciels et services requis

Le Client reconnaît être responsable du choix, de l'achat et du fonctionnement du matériel, des logiciels et/ou des services de télécommunications requis pour se connecter à la Plateforme de services Teleroute et pour utiliser les Produits Teleroute. Lesdits matériel, logiciels et/ou services de télécommunications devront présenter les caractéristiques minimales stipulées dans la Documentation. Le Client sera responsable de l'installation et des frais d'achat et/ou de licence desdits matériel, logiciels et/ou services de télécommunications. Teleroute ne pourra être tenue pour responsable du matériel, des logiciels et des produits et services de tiers, tels que les équipements de télécommunications, les connexions Internet, les systèmes d'exploitation et les navigateurs Internet. Les Produits Teleroute qui doivent être installés sur les systèmes informatiques du Client ou les produits tiers, intégrés ou non dans les Produits Teleroute, pourront faire l'objet de conditions séparées.

Teleroute se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions que doivent remplir les logiciels, le matériel et les services de télécommunications du Client. Le Client sera informé de ces modifications conformément à l'article 12.1 (Notifications générales).

## 2.4. Sécurité et Moyens d'Accès

L'utilisation des Produits Teleroute nécessite la combinaison d'un identifiant Utilisateur, d'un mot de passe et de procédures d'accès spécifiques de Teleroute (collectivement désignés ci-après «Moyens d'Accès») qui sont strictement personnels.

Le Client s'engage à respecter et à garantir le respect des procédures appropriées concernant l'accès aux Produits Teleroute telles que stipulées dans les documents fournis à cet effet ou accessibles au Client, en ce compris la Documentation et la Convention. Le Client s'engage à communiquer toutes les informations appropriées à tous les Utilisateurs, et notamment la Documentation et la Convention, ainsi que toutes leurs modifications. Les Moyens d'Accès sont strictement personnels et le Client sera responsable de la protection, de la confidentialité, de la sécurité et de l'utilisation adéquate des Moyens d'Accès par lui-même et ses Utilisateurs. Il s'engage en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher tout tiers non autorisé d'en prendre connaissance et de les utiliser. Par la présente, le Client s'engage à indemniser et protéger Teleroute contre toute réclamation ou requête de tout tiers découlant de la diffusion par le Client d'informations incorrectes concernant le Client et/ou les Utilisateurs.

Le Client informera Teleroute immédiatement par e-mail ou fax de la perte, du vol, de la divulgation publique ou du risque d'abus des Moyens d'Accès. Sans préjudice des Conditions particulières, le Client sera pleinement et inconditionnellement responsable de toute utilisation des Produits Teleroute, ainsi que de toute conséquence nuisible directe ou indirecte qui pourrait en découler, jusqu'au moment de ladite notification.

Si Teleroute a des raisons de suspecter que la confidentialité et/ou la sécurité des Moyens d'Accès n'ont pas été respectées ou que les Produits Teleroute font l'objet d'un abus, Teleroute peut, sans avis préalable, suspendre l'accès aux Produits Teleroute, à sa seule discrétion au niveau du Client ou d'un Utilisateur.

Le Client reconnaît avoir été averti que Teleroute se réserve le droit de refuser l'accès à un Utilisateur utilisant un identifiant et un mot de passe alors qu'une session est déjà ouverte sur un autre ordinateur avec les mêmes identifiant et mot de passe.

Le Client reconnaît et accepte que les Produits Teleroute puissent être commandés en ligne sur le site Internet de Teleroute et à l'aide des Moyens d'Accès fournis par Teleroute au Client et/ou aux Utilisateurs désignés par le Client. Le Client accepte et convient





que toute souscription et/ou commande d'un produit Teleroute par le Client et/ou un Utilisateur à l'aide des Moyens d'Accès constituera une souscription obligatoire et/ou une commande obligatoire au nom du Client. Le Client déclare et garantit que tout utilisateur des Moyens d'Accès est entièrement habilité à lier le Client, en ce compris notamment la capacité à souscrire ou non aux Produits Teleroute, en acceptant des conditions supplémentaires ou des modifications.

### 3. Obligations de Teleroute

Toutes les obligations de Teleroute seront remplies de manière minutieuse et compétente. Teleroute prendra les mesures commerciales raisonnables pour garantir la continuité des Produits Teleroute. Toutefois, sauf dispositions contraires dans les Conditions particulières, Teleroute ne pourra garantir qu'un produit ou service répondra aux attentes, objectifs et exigences spécifiques du Client ou de ses Utilisateurs.

Le cas échéant, et en fonction des possibilités, Teleroute organisera les formations nécessaires pour les Produits Teleroute aux conditions mentionnées dans les Conditions particulières.

Teleroute pourra suspendre la disponibilité des Produits Teleroute pour différentes raisons, en ce compris la maintenance. Dans la mesure du possible, toute suspension de cette nature sera annoncée de la manière considérée comme adéquate par Teleroute. Une telle suspension de services ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de Teleroute, ni engendrer une quelconque prétention à indemnisation. En outre, ces suspensions ne pourront se prolonger de manière déraisonnable. Bien que de telles suspensions puissent s'avérer nécessaires pendant les heures de bureau dans les cas urgents, Teleroute s'efforcera d'éviter les suspensions pendant les heures de bureau.

Pour les mises à jour, les nouvelles versions ou les options, les suppléments pourront être annoncés dans une notification de modification, conformément à l'article 12.1 (Notifications générales). Les garanties stipulées dans la Convention sont les seules garanties formulées par Teleroute concernant les Produits Teleroute et elles sont données en lieu et place de toute autre garantie, implicite ou ne nuisant pas aux droits des tiers.

### 4. Accès Internet aux Produits Teleroute

Les Produits Teleroute sont mis à disposition via Internet. En raison de cette dépendance à l'Internet et compte tenu de sa nature volatile et parfois instable, il est possible que l'accès aux Produits Teleroute soit indisponible, ce qui n'engagera pas la responsabilité de Teleroute.

En outre, le Client reconnaît et accepte qu'un environnement réseau et Internet sécurisé constitue une condition préalable pour accéder aux Produits Teleroute et les utiliser. Bien que Teleroute s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour garantir la sécurité de la connexion entre la Plateforme de services Teleroute et l'infrastructure de l'Utilisateur, Teleroute ne pourra être tenue pour responsable de toute insécurité causée par l'ordinateur de l'Utilisateur, son système d'exploitation, sa connexion Internet, son pare-feu, son réseau, etc.

Le Client (et ses Utilisateurs), et non Teleroute, sera responsable de la mise à jour de tout aspect lié à la sécurité de son environnement réseau, en ce compris l'application de correctifs, l'actualisation des pare-feu, l'installation et le suivi des logiciels antivirus, anti-spyware, malware et autres codes malicieux, etc.

Le Client (et ses Utilisateurs), et non Teleroute, sera responsable (des coûts) de sa connexion Internet.

Le Client reconnaît que certains Produits Teleroute permettent à Teleroute de réaliser des mises à jour en ligne ou des mises à jour sans que le Client ou ses Utilisateurs ne doivent chaque fois approuver lesdites mises à jour.

### 5. Modifications

En vue de garantir la prestation des services de Teleroute et en raison de l'évolution des produits et services de Teleroute, la présente Convention (en ce compris les dispositions contractuelles, les tarifs, l'apparence et les fonctionnalités du site Internet de Teleroute, etc.) pourra être modifiée par Teleroute. Dans ce cas, le Client sera informé des modifications de la manière stipulée à l'article 12.1 (Notifications générales). Pour lever tout doute, Teleroute se réserve le droit de mettre à jour/actualiser les Produits Teleroute et/ou de modifier les caractéristiques et spécificités techniques des Produits Teleroute et/ou la Documentation y afférente, sans avis préalable.

### 6. Durée et résiliation

Le Client souscrit à chaque Produit Teleroute pour la durée stipulée dans les Conditions particulières en vigueur. Si aucune durée n'est précisée, la souscription est effectuée pour une première période d'un (1) an à compter du moment où le Produit Teleroute est activé par Teleroute, après la souscription du Client. La durée de la souscription sera reconduite tacitement pour des périodes successives d'un an sauf si l'une des parties transmet un préavis écrit à l'autre partie, conformément à l'article 12.2 (Notifications spécifiques) au moins trois (3) mois avant la date d'expiration prévue de la première période ou d'une période reconduite, préavis selon lequel la durée de la souscription au Produit Teleroute ne sera pas prolongée (sauf si des lois impératives permettent une résiliation anticipée).

En cas d'infraction ou de risque d'infraction par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs aux dispositions de la présente Convention, Teleroute aura le droit de suspendre totalement ou partiellement l'accès aux Produits Teleroute avec effet immédiat, sans avis préalable ou mise en demeure et sans reconnaître au Client (et/ou à l'un de ses Utilisateurs) le droit à une quelconque indemnisation. Le client sera informé d'une telle suspension. En outre, les parties conviennent que les réclamations introduites par différents transporteurs contre une seule et même entreprise seront également considérées comme une infraction, permettant ainsi à Teleroute de suspendre et/ou résilier l'accès conformément à la présente Convention.

Chaque partie pourra, sans préjudice de ses droits à une indemnisation complète, résilier la présente Convention sans notification de défaut supplémentaire, avec effet immédiat et sans l'intervention d'un juge si l'autre partie n'a pas rempli une obligation essentielle de la Convention et si ladite omission n'a pas été rectifiée dans les trente (30) jours de mise en demeure (transmise conformément à l'article 12.2 (Notifications spécifiques)). Les parties conviennent que le non-respect des obligations de paiement, des obligations stipulées aux articles 2 (Utilisation des Produits Teleroute), 3 (Obligations de Teleroute) et 13.1 (Déontologie professionnelle), les obligations relatives aux droits de propriété intellectuelle et la fourniture d'informations d'identification précises (concernant aussi bien le Client que les Utilisateurs) seront considérées comme des obligations essentielles de la présente Convention.

Il pourra immédiatement être mis fin à la présente Convention et ce, sans l'intervention d'un juge, en cas de cessation des activités commerciales, de faillite ou de liquidation. Dans ce cas, tous les montants payés par la partie en cessation d'activités commerciales, en faillite ou en procédure équivalente seront considérés comme définitivement acquis. La résiliation par le Client ne pourra jamais entraîner le remboursement des montants déjà payés.





## 7. Tarifs et facturation

Les Produits Teleroute seront facturés conformément aux conditions et aux tarifs spécifiques stipulés dans les Conditions particulières. Teleroute n'accordera aucun crédit ni remboursement de frais dus ou déjà payés, sauf dispositions contraires dans la présente Convention.

Les tarifs sont libellés hors taxe sur la valeur ajoutée et autres droits et taxes applicables (autres que les impôts sur les revenus de Teleroute), quelle que soit leur désignation. Elles seront toutefois dûment ajoutées sur les factures.

À défaut de dispositions spécifiques dans les Conditions particulières, les principes suivants s'appliqueront.

Le Client pourra payer les factures par virement bancaire ou par prélèvement automatique ou par d'autres modalités de paiement stipulées dans les Conditions particulières.

Sauf mention contraire sur la facture, les factures seront dues au plus tard dix (10) jours après la date de facturation au siège social de la filiale de Teleroute auprès de laquelle le Client a acquis les Produits Teleroute. Si des factures n'ont pas été honorées le dernier jour de l'échéance stipulée pour le paiement ou si Teleroute a reçu une notification de la banque selon laquelle le prélèvement automatique ne peut être assuré, un intérêt égal aux intérêts légaux applicables dans le pays du siège social de la filiale de Teleroute qui a émis la facture sera appliqué automatiquement et sans avis préalable, sans préjudice des autres droits et recours de Teleroute. Toute contestation relative à une facture devra être communiquée par écrit à Teleroute dans les quinze (15) jours de la réception de la facture conformément à l'article 12.2 (Notifications spécifiques). Une fois cette période expirée, la contestation sera considérée comme irrecevable et la facture sera considérée comme étant pleinement et irrévocablement acceptée.

Le Client accepte que Teleroute ait la possibilité d'envoyer ses factures par voie électronique. Le Client reconnaît qu'il est responsable du stockage approprié des factures électroniques et du respect des autres obligations légales concernant la réception de factures électroniques.

Le Client renonce expressément à son droit à des demandes de compensation de toute nature qu'il pourrait invoquer contre les demandes de paiement de Teleroute en vertu de la présente Convention.

Le Client accepte que les partenaires commerciaux et/ou les filiales de Teleroute aient le droit de facturer directement le Client en vertu de leurs conditions.

Les modifications tarifaires interviendront conformément à la procédure stipulée à l'article 5 (Modifications).

## 8. Protection de la vie privée

Le Client reconnaît qu'en raison de la nature même des Produits Teleroute, il est normal que le Client et les Utilisateurs révèlent des données personnelles présentées via les Produits Teleroute. Eu égard aux données personnelles communiquées par le Client ou les Utilisateurs à Teleroute - lesquelles sont enregistrées dans des bases de données et traitées - Teleroute s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Par la présente, le Client et les Utilisateurs autorisent spécifiquement Teleroute à traiter leurs données personnelles aux fins suivantes : (i) pour la gestion des clients (par exemple pour émettre des factures, échanger de la correspondance dans le cadre des relations contractuelles avec le Client, pour l'encodage dans des registres publics ou privés, pour l'identification des messages envoyés ou la formulation d'offres de fret ou transport par le Client et/ou ses Utilisateurs, pour empêcher les abus et les fraudes, dans le cas de litiges); (ii) pour l'exécution de la Convention (en ce compris le respect des obligations stipulées dans toutes les Conditions particulières) et pour la fourniture des Produits

Teleroute dans le contexte de la présente Convention; (iii) pour les activités d'information ou la promotion des Produits Teleroute ou des produits et services de ses partenaires commerciaux; et (iv) pour la prévention des abus et des fraudes (en ce compris la transmission de données aux autorités judiciaires ou aux victimes d'abus et de fraudes) et à des fins statistiques concernant l'utilisation des Produits Teleroute.

Le Client déclare avoir reçu toutes les autorisations individuelles nécessaires des Utilisateurs permettant à Teleroute de traiter les données personnelles. Le Client protégera et indemnifiera Teleroute de tout dommage, perte, frais ou dépenses pouvant découler de l'impossibilité pour le Client d'obtenir toutes les autorisations individuelles et nécessaires.

Les Clients ou Utilisateurs qui ne désirent pas recevoir des messages de Teleroute dans le cadre de campagnes de marketing direct, telles que stipulées au point 3, pourront à tout moment demander à Teleroute, de la manière stipulée à l'article 12.2 (Notifications spécifiques) d'être repris gratuitement sur la liste créée à cet effet.

Tous les Clients et Utilisateurs pourront être informés gratuitement par Teleroute de toutes les données personnelles les concernant en envoyant à Teleroute une requête signée et datée conformément à l'article 12.2 (Notifications spécifiques) et, le cas échéant, ils pourront demander que les données incorrectes, incomplètes ou non pertinentes soient modifiées, en application de la loi « Informatique & Libertés » du 6 janvier 1978 (France).

## 9. Affectation des risques

Teleroute pourra uniquement être tenue pour responsable des dommages directs dont le client peut démontrer qu'ils découlent directement d'une faute/défaillance de Teleroute. Dans tous les cas, ladite responsabilité se limitera à la réparation des dommages directs s'ils sont prouvés. Si les dommages directs sont prouvés et qu'ils ne peuvent être réparés en nature, la responsabilité de Teleroute sera limitée à cinquante pourcent (50 %) des montants payés par le Client au cours des 12 mois précédant la faute/défaillance. En aucune circonstance Teleroute ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage indirect, spécial, fortuit ou de toute nature (en ce compris, notamment l'augmentation des frais généraux, l'interruption des activités, des réclamations de tiers, des dommages dus à une interruption des activités ou un manque à gagner, des économies, un avantage concurrentiel ou un survaloir découlant de ou liés à la présente Convention, prévisibles ou non, et quelle que soit la cause dudit dommage, même si la partie a été préalablement informée de la possibilité desdits dommages) en vertu de toute doctrine légale (acte dommageable, contrat ou autre). Teleroute ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des manquements découlant des circonstances stipulées à l'article 10 ou provoqués par des tiers (plus spécifiquement des problèmes de transport ou de livraison, des défauts matériels, les problèmes de connexion ou de télécommunications, les actes d'installateurs indépendants).

Sauf en cas de dispositions spécifiques éventuellement applicables, toute réclamation concernant les Produits Teleroute devra être formulée par écrit, conformément à l'article 12.2 (Notifications spécifiques), dans les quatorze (14) jours après que le client a pris connaissance (ou devrait avoir raisonnablement pris connaissance) du fait qui a engendré la réclamation. Teleroute sera déchargée de toute responsabilité en cas de notification après ladite période de quatorze (14) jours.

Teleroute n'est pas une partie au contenu de la validité des fichiers, transactions et documents générés par l'utilisation des Produits Teleroute et n'est pas responsable de ceux-ci. Teleroute ne sera pas responsable des produits du client ou du matériel, des logiciels, des produits, des services ou (du contenu) des sites Internet de tiers. Teleroute ne pourra être tenue pour responsable d'une panne de toute infrastructure (logiciels et matériel) qu'elle ne contrôle pas entièrement. Teleroute n'exerce aucun contrôle





sur les données qui peuvent être consultées sur la Bourse de fret et par conséquent, elle ne peut être tenue pour responsable de leur contenu ou des dommages directs ou indirects qui pourraient découler de l'utilisation de ces données par le Client. En aucune circonstance Teleroute ne sera responsable de tout dommage découlant de l'utilisation de produits ou services de tiers.

Les restrictions stipulées dans le présent article ne s'appliqueront pas en cas de fraude ou de faute intentionnelle de la part de Teleroute.

Etant donné que certaines juridictions ne permettent pas l'exclusion ou la restriction de la responsabilité, les limites de responsabilité stipulées dans la présente Convention s'appliqueront uniquement dans la mesure autorisée par ces juridictions.

## 10. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle et industrielle et le savoir-faire associés aux Produits Teleroute appartiennent exclusivement à Teleroute et ses concédants de licences. Dans la mesure où Teleroute met des logiciels ou de la documentation à disposition dans le cadre de la fourniture des Produits Teleroute, Teleroute accorde au Client, à compter de la Date d'entrée en vigueur (telle que définie dans les Conditions particulières) et pour la durée de la Convention ou de la souscription pertinente pour chaque Client et Utilisateur, une licence limitée, non cessible et non exclusive l'autorisant à utiliser lesdits logiciels et ladite documentation. Cet usage est limité aux seules fins professionnelles du Client.

Si le logiciel des Produits Teleroute contient des composants, du matériel ou des programmes dont les droits appartiennent à des tiers, lesdits tiers peuvent demander au Client d'accepter un contrat de licence séparé.

Dans le cas de l'arrêt ou l'interruption d'un Produit Teleroute, les licences y afférentes seront également arrêtées ou suspendues immédiatement. Le Client déclare et s'engage que dans le cas de l'arrêt d'un service ou de la cessation de la fourniture d'un produit, à la seule discrétion de Teleroute, il restituera les logiciels, la documentation et toutes leurs copies à Teleroute et/ou il les détruira.

Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger et s'assurer que son personnel protégera les droits de propriété intellectuelle et industrielle de Teleroute.

Sans préjudice des droits de l'Utilisateur en vertu de la législation relative à la protection des logiciels informatiques, le Client et les Utilisateurs ne pourront : (i) modifier, traduire ou adapter les logiciels de quelque manière que ce soit; (ii) décompiler ou désassembler les logiciels de quelque manière que ce soit; (iii) copier les logiciels de quelque manière que ce soit, sauf à des fins de sauvegarde; et/ou (iv) transmettre, céder, accorder dans le cadre d'une sous-licence, louer, prêter ou distribuer les logiciels de la documentation de quelque manière que ce soit à des tiers. Teleroute se réserve le droit exclusif de corriger les erreurs éventuelles.

## 11. Journal d'accès - preuve

Teleroute enregistre les accès aux Produits Teleroute à des fins de facturation, ce qui permet de détecter les problèmes. L'entreprise conserve un registre contenant uniquement des données relatives à l'utilisation des services fournis. Ce journal peut être reproduit sur papier ou sur tout support d'information. Il fournit la preuve que l'on a accédé aux Produits Teleroute, sauf si le Client peut prouver le contraire. Les messages électroniques, les connexions, les opérations sur le réseau et les transactions entre le Client et Teleroute seront prouvés au moyen de ces journaux et des fichiers de transactions conservés sous forme électronique par Teleroute. Le Client accepte la valeur probante de ces données. Ce mode de preuve n'empêche pas les parties de fournir chacune leurs propres preuves au moyen des modes de preuve autorisés par la loi.

## 12. Notifications et avis

### 12.1. Notifications générales

Sauf si la Convention impose l'application de l'article 12.2. (Notifications spécifiques), toutes les notifications, demandes et autres annonces seront considérées comme ayant été dûment réalisées si elles sont faites par écrit dans le cadre d'un message ou avis contextuel dans le Produit Teleroute pertinent, d'un avis dans un bulletin d'informations Teleroute électronique ou papier, d'une mention sur une facture Teleroute, d'un message lors de l'envoi du logiciel Teleroute, d'un avis sur le site Internet de Teleroute ou d'un envoi postal à l'adresse notée dans la demande de souscription, et ce jusqu'à ce que l'une des parties ait notifié l'autre de son changement d'adresse.

### 12.2. Notifications spécifiques

Les notifications spécifiques entre les parties se feront uniquement par lettres recommandées.

## 13. Dispositions diverses

### 13.1. Déontologie professionnelle

Le Client déclare et garantit que ses Utilisateurs utiliseront les Produits Teleroute de bonne foi et qu'ils agiront de manière courtoise dans leurs transactions avec d'autres utilisateurs et clients. En outre, le Client déclare et garantit que ses Utilisateurs (i) ne publieront aucun contenu illégal par l'intermédiaire des Produits Teleroute (ex. informations de nature pornographique, obscène ou raciste); (ii) n'usurperont pas l'identité d'un tiers, notamment en utilisant les Moyens d'accès d'un autre Utilisateur, en s'enregistrant au nom d'un tiers sans le consentement de ce dernier ou en utilisant toute autre méthode trompeuse ou frauduleuse; (iii) s'abstiendront d'inonder le service de messages «spam»; et (iv) respecteront les obligations des conventions conclues directement avec d'autres clients, en ce comprises les obligations de transport, d'information et de paiement. Si un Client ou un Utilisateur détecte une infraction aux dispositions ci-dessus, il en informera Teleroute dans les plus brefs délais.

### 13.2. Force Majeure

Ni le Client ni Teleroute ne sera tenu pour responsable de tout dommage causé par le non-respect ou tout retard dans le respect des obligations découlant d'un cas de force majeure ou de tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de Teleroute.

### 13.3. Cession

Aucun des droits et obligations découlant de la présente Convention ne pourra être cédé par le Client à un tiers, même en cas de fusion, de scission ou de contribution partielle, sans l'autorisation écrite préalable de Teleroute. Teleroute a le droit de céder la Convention à ses filiales ou à toute autre entité appartenant au groupe de sociétés Teleroute.

### 13.4. Durée

Les conditions de la Convention dont l'intention et la portée sont conçues pour rester en vigueur survivront également à la résiliation, expiration, réalisation ou annulation de la présente Convention.

### 13.5. Application et validité

Si l'une ou l'autre des clauses de la présente Convention se révèle contraire à toute disposition légale ou réglementaire visant la protection d'une catégorie de personnes particulière, elle sera considérée comme nulle et non avenue pour ces personnes. Si une disposition de la présente Convention est finalement considérée comme, ou devient nulle, illégale ou inapplicable, ladite disposition sera remplacée, si possible et dans la mesure où elle s'avère nulle, illégale ou inapplicable, par une clause valide,





légale et applicable reflétant autant que possible les intentions initiales. Si la disposition nulle, illégale ou inapplicable ne peut être dûment remplacée, elle ne portera aucun effet et elle ne sera pas considérée comme faisant partie de la présente Convention, sans pour autant affecter ou invalider les autres dispositions de la Convention.

### 13.6. Litiges

Les parties déploieront tous les efforts nécessaires pour négocier de bonne foi et pour régler les litiges qui pourraient naître ou découler de la présente Convention ou de toute violation de celle-ci.

Seul le droit belge sera d'application pour l'exécution, l'interprétation et la mise en œuvre de la Convention. Les cours et tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents pour connaître des litiges pouvant découler de la présente Convention.

### 13.7. Effets légaux

Sauf disposition contraire dans la présente Convention, Teleroute renonce expressément à toute garantie et condition, expresse, implicite ou légale, y compris notamment les garanties ou conditions de qualité satisfaisante, de conformité à des fins particulières, de non-violation, et leurs équivalents en vertu des lois de toute juridiction, dans la mesure maximale autorisée par les lois de toute juridiction.

## Foire aux questions concernant les conditions de Teleroute

### 1. Quels sont les éléments de ma relation contractuelle avec Teleroute ?

Votre relation contractuelle avec Teleroute est déterminée par les éléments suivants :

- Tous les contrats, déterminant la relation mutuelle entre votre société et Teleroute quant à la mise à disposition et l'utilisation du/des produit(s) et/ou service(s) Teleroute
- Les Conditions générales, contenant nos droits et obligations mutuels
- Les Conditions particulières, contenant généralement une description des produits et services et éventuellement les clauses spécifiques afférentes qui sont complémentaires et/ou en conflit avec les Conditions générales ; en cas de conflit, les Conditions spéciales ont priorité sur les Conditions générales
- La Liste des Tarifs jointe aux Conditions spéciales, contenant les informations spéciales sur les tarifs
- La Documentation, se référant à l'ensemble des conditions techniques requises, aux manuels et annexes disponibles en ligne ou sur support papier

### 2. Quelle est la durée de mon contrat ?

Sauf mention contraire dans les Conditions spéciales, la durée du contrat est de 1 an.

### 3. Que se passe-t-il quand le contrat expire ?

- Dans le cas de la poursuite du contrat, aucune action n'est requise. Votre contrat sera tacitement reconduit dans les mêmes conditions, sauf mention contraire dans les Conditions spéciales.
- Si vous ne souhaitez pas que votre contrat soit reconduit au-delà de sa durée initiale, vous devez en avvertir Teleroute par lettre recommandée et ce 3 mois avant la date d'expiration prévue, sauf mention contraire dans les Conditions spéciales. Pour certains produits et services, l'annulation peut être effectuée en ligne, sans besoin de votre part d'envoyer une lettre recommandée. Vous trouverez de plus amples informations dans les Conditions générales et les Conditions spéciales relatives à votre produit.

### 4. Où puis-je trouver les conditions de Teleroute ?

Les conditions de Teleroute vous ont été fournies au moment de la signature du contrat. Vous pouvez accéder à tout moment à leur version mise à jour au sein des applications Teleroute et/ou du site Web.

### 5. Que se passe-t-il si les conditions de Teleroute sont modifiées ?

Vous en serez notifié en temps voulu via les moyens les plus appropriés (e-mail, facture et/ou au sein de l'application Teleroute, par le biais de fenêtres pop-up).

### 6. Mes employés peuvent-ils souscrire aux produits et services Teleroute ?

Oui. Il en va de votre responsabilité d'effectuer les démarches nécessaires à l'égard de vos utilisateurs afin d'autoriser ou d'empêcher la souscription en ligne aux produits et services Teleroute.





## 7. Comment Teleroute assure-t-elle la qualité de la base de données de ses clients ?

La souscription à Teleroute suppose le respect d'un certain nombre de conditions :

- Le client doit être un professionnel du transport et doit envoyer une copie de son numéro de permis de transport à Teleroute.
- Le client doit fournir des informations véridiques relatives à sa société, ainsi qu'une adresse e-mail valide.
- Le client doit exercer son activité professionnelle depuis un certain temps. Nous ne sommes pas en mesure de mentionner ladite période dans les documents contractuels, cette dernière pouvant être modifiée si la situation du marché le requiert.

Nous vous recommandons vivement d'effectuer les vérifications nécessaires concernant vos partenaires commerciaux et d'informer Teleroute en cas de comportement étrange ou d'incidents. Par conséquent, Teleroute peut entreprendre l'action appropriée.

Outre les conditions durant le processus de souscription, le comportement des clients de Teleroute est également contrôlé :

- D'après l'article 2.1, les Conditions générales dressent la liste de nombreuses règles d'usage (ne poster que des offres réelles, supprimer les offres périmées, ne pas mentionner les prix, fournir toutes les informations utiles, exécuter correctement les transactions, etc.) Teleroute enregistre en continu toutes les transactions et suit toutes les informations, autant que faire se peut.
- Teleroute entreprend en continu des mesures afin de prévenir tout problème de sécurité. Nous demandons également à nos clients de protéger leurs moyens d'accès (identifiant de connexion et mot de passe) et d'entreprendre les actions nécessaires quand un utilisateur quitte la société.
- Teleroute se réserve le droit de suspendre temporairement ou indéfiniment l'accès d'un client en cas d'utilisation non appropriée des produits et services. Dans le cadre de nos relations avec nos clients, Teleroute suspend temporairement ou indéfiniment l'accès d'un client en cas de plaintes répétées et/ou multiples de la part d'autres clients du fait du non respect de la transaction, tel que le non paiement.

## 8. Comment les mises à jour sont-elles effectuées ?

Les mises à jour sont effectuées de manière tacite, sans demande d'approbation préalable, dans la mesure où Teleroute améliore fréquemment la qualité de ses produits et services.

## 9. Quel est le délai de paiement des factures ?

Le délai de paiement est indiqué sur la facture. Si aucun délai n'est mentionné sur la facture, cette dernière est payable dix (10) jours au plus tard après la date de facturation.

## 10. Que dois-je faire en cas de problème technique ?

De nombreux incidents peuvent engendrer des problèmes techniques. Ils sont regroupés en trois catégories :

- Teleroute fait les efforts raisonnables pour assurer le bon fonctionnement des produits et services sur les diverses plateformes (les conditions sont incluses dans la Documentation). Bien que nous nous efforcions de fournir un haut niveau de service, certains problèmes techniques peuvent se produire. Dans ce cas, Teleroute agit dans les meilleurs délais pour régler le problème. Dans la mesure du possible et si nécessaire, Teleroute vous donnera les informations en temps utile.
- Le client est responsable de l'installation et/ou de la configuration correctes des stations de travail sur lesquelles le logiciel Teleroute est installé ou qui ont accès aux produits et services Teleroute.
- L'utilisation des produits et services s'effectue par l'intermédiaire d'Internet, ce qui peut également être source de problème.

En cas de la survenue des deux derniers types de problèmes mentionnés, Teleroute est à même de vous assister dans la détection de la source du problème et de vous proposer, dans la mesure du possible, une solution.

