



Conditions générales de vente et d'utilisation (CGV/CGU)

Version 1.3.1 en date du 01/07/2026

PRÉAMBULE

La société **TRUXELO**, Société par Actions Simplifiée au capital social de **180 330 euros**, dont le siège social est situé **Hôtel d'entreprise, Technopole de l'Aube, 2 rue Gustave Eiffel, 10430 Rosières-près-Troyes**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro **995 048 527**, numéro de TVA intracommunautaire **FR81995048527**, représentée par son Président, Monsieur **Nathan Cossard**, édite et commercialise une solution logicielle de gestion du transport accessible en mode SaaS, dénommée **Truxelo**.

Truxelo est un cockpit digital destiné aux professionnels du transport et de la logistique, permettant notamment de structurer les ordres de transport, les missions, les preuves terrain, les documents, la facturation et le pilotage opérationnel, selon le périmètre fonctionnel activé.

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, ci-après les « **CGV/CGU** », définissent les conditions dans lesquelles Truxelo fournit au Client un accès à la Solution, ainsi que, le cas échéant, des prestations associées de paramétrage, mise en service, support, formation ou accompagnement.

Elles encadrent également, lorsque Truxelo l'accepte expressément, la mise à disposition temporaire de la Solution dans le cadre d'un essai gratuit, d'un environnement de test, d'une démonstration avancée ou d'un accès pilote.

Le Client déclare agir exclusivement à titre professionnel. Les présentes CGV/CGU sont donc conclues entre professionnels.

Le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la conclusion du Contrat ou à l'ouverture d'un accès d'essai, les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la Solution à ses besoins, notamment au regard de son organisation, de sa flotte, de ses flux transport, de ses documents, de ses contraintes métier et de son environnement technique.

Truxelo exécute son devoir de conseil dans la limite des informations communiquées par le Client, le Prospect ou leurs représentants.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes CGV/CGU, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

« **Abonnement** » : droit d'accès récurrent à la Solution, souscrit par le Client selon les conditions prévues au Bon de Commande, au Devis ou au Contrat d'Abonnement.

« **Anomalie** » : dysfonctionnement reproductible de la Solution empêchant ou dégradant l'utilisation normale d'une fonctionnalité incluse dans le périmètre souscrit.

« **Anomalie Bloquante** » : anomalie empêchant l'accès à la Solution ou l'exécution d'une fonction essentielle, sans solution de contournement raisonnable.

« **Anomalie Majeure** » : anomalie dégradant significativement l'utilisation d'une fonction essentielle, avec ou sans solution de contournement temporaire.

« **Anomalie Mineure** » : anomalie n'empêchant pas l'utilisation principale de la Solution.

« **Bon d'Essai** » : tout document, formulaire, email de confirmation, devis à zéro euro, convention d'essai, bon d'accès ou condition particulière accepté par Truxelo et le Prospect ou le Client, définissant les modalités d'un Essai gratuit, notamment sa durée, son périmètre, les modules activés, les utilisateurs autorisés, les véhicules ou dossiers concernés, les données utilisées et les éventuelles restrictions applicables.

« **Bon de Commande** » : tout devis, contrat d'abonnement, bon de commande ou document signé par les Parties décrivant le périmètre souscrit, les prix, la durée, les modules activés, les prestations associées et les éventuelles conditions particulières.

« **Client** » : personne morale ou professionnel contractant avec Truxelo.

« **Compte Administrateur** » : compte utilisateur disposant de droits étendus permettant de gérer les accès, paramètres ou référentiels du Client.

« **Contrat** » : ensemble contractuel constitué, par ordre de priorité décroissante, du Bon de Commande ou des conditions particulières, du contrat d'abonnement le cas échéant, des présentes CGV/CGU et de leurs annexes. Dans le cadre d'un Essai gratuit, le Contrat comprend le Bon d'Essai, les présentes CGV/CGU et leurs annexes applicables.

« **Date de Mise en Service** » : date d'ouverture des accès, d'envoi des identifiants, de mise à disposition de l'environnement Client ou de notification de fin de paramétrage initial.

« **Documentation** » : documentation fonctionnelle, guides, supports d'aide ou instructions d'utilisation mis à disposition par Truxelo.

« **Données Client** » : toutes données, informations, fichiers, documents, contenus, référentiels ou éléments saisis, importés, générés, transmis ou traités par le Client ou ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution.

« **Données d'Essai** » : toutes données, informations, fichiers, documents, contenus, référentiels ou éléments saisis, importés, générés, transmis ou traités dans le cadre d'un Essai gratuit, qu'il s'agisse de données fictives, anonymisées, pseudonymisées ou réelles.

« **Données Personnelles** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du RGPD.

« **Environnement d'Essai** » : environnement temporaire, sandbox, démonstration personnalisée, espace de test ou accès limité à la Solution mis à disposition par Truxelo dans le cadre d'un Essai gratuit, d'une démonstration, d'un test ou d'une évaluation.

« **Essai gratuit** » : accès temporaire, gratuit, limité, non exclusif, révocable et non reconductible automatiquement à la Solution ou à certains de ses modules, accordé par Truxelo à un Prospect ou à un Client afin d'évaluer la Solution avant une éventuelle souscription.

« **Factur-X** » : format de facture électronique mixte, composé d'un fichier PDF lisible et de données structurées, utilisé selon le périmètre activé et les obligations applicables.

« **Module** » : fonctionnalité, pack ou composant optionnel de la Solution pouvant être activé selon le périmètre souscrit.

« **Pack Mobilité Chauffeur** » : pack permettant de relier le cockpit Truxelo à une mobilité chauffeur, notamment via un Service Tiers tel que Drivers by B2P, selon le périmètre activé.

« **Pack Pro** » : pack fonctionnel complémentaire pouvant inclure notamment des fonctionnalités avancées de gestion tarifaire, indexation, exports comptables ou modèles d'ordres de transport, selon le périmètre souscrit.

« **Prospect** » : toute personne morale ou tout professionnel bénéficiant d'une démonstration, d'un accès d'évaluation, d'un Essai gratuit ou d'un Environnement d'Essai, sans avoir nécessairement souscrit un Abonnement payant.

« **RGPD** » : règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles.

« **Service Tiers** » : service, logiciel, API, connecteur, infrastructure, plateforme ou prestation fournie par un tiers et utilisée directement ou indirectement dans le cadre de la Solution.

« **Solution** » : solution logicielle Truxelo, accessible en mode SaaS, incluant les fonctionnalités, modules et services souscrits par le Client ou mis à disposition dans le cadre d'un Essai gratuit.

« **Utilisateur Autorisé** » : toute personne physique autorisée par le Client ou le Prospect à accéder à la Solution sous sa responsabilité.

« **Véhicule Actif** » : véhicule moteur, tracteur, porteur ou unité de flotte déclaré ou utilisé dans la Solution selon les modalités définies au Bon de Commande, au contrat d'abonnement ou au Bon d'Essai.

ARTICLE 2 — OBJET

Les présentes CGV/CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Truxelo :

1. met la Solution à disposition du Client en mode SaaS ;
2. concède au Client ou au Prospect un droit d'utilisation limité de la Solution ;
3. fournit les prestations de mise en service, paramétrage, support ou accompagnement prévues au Bon de Commande ou au Bon d'Essai ;
4. encadre, le cas échéant, les Essais gratuits et Environnements d'Essai ;
5. traite certaines Données Client ou Données d'Essai, y compris des Données Personnelles, pour les besoins de l'exécution du Service ;
6. encadre les droits et obligations des Parties.

La Solution est destinée à accompagner l'exploitation transport du Client. Elle ne se substitue pas à l'organisation interne du Client, à ses obligations légales, réglementaires, sociales, fiscales, comptables ou professionnelles, ni aux contrôles nécessaires de ses propres données, documents et processus.

L'Essai gratuit a pour seul objet de permettre au Prospect ou au Client d'évaluer la Solution dans un périmètre limité. Il ne constitue pas une mise en production complète, ni une prestation d'audit, d'AMOA, de migration, de développement spécifique ou de conseil métier approfondi, sauf stipulation expresse contraire.

ARTICLE 3 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITÉ

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissante :

1. du Bon de Commande, Devis signé, contrat d'abonnement, Bon d'Essai ou conditions particulières ;
2. des éventuelles annexes spécifiques signées entre les Parties ;
3. des présentes CGV/CGU ;
4. des annexes aux présentes CGV/CGU, notamment l'Annexe SLA, l'Annexe DPA, l'Annexe Sécurité, l'Annexe Services Tiers et l'Annexe Sous-traitants ultérieurs.

En cas de contradiction entre les documents contractuels, le document de rang supérieur prévaut.

Toute dérogation aux présentes CGV/CGU doit être expresse, écrite et acceptée par Truxelo.

3.1. Équilibre contractuel

Les Parties reconnaissent que les présentes CGV/CGU ont été établies pour un service SaaS B2B standardisé, proposé dans une logique d'abonnement flexible et sans engagement, sauf stipulation contraire au Bon de Commande.

Le prix, les modalités de résiliation, les limites de responsabilité, les exclusions liées aux Services Tiers, les engagements de support, les conditions applicables aux Essais gratuits et les droits de réversibilité constituent un ensemble contractuel équilibré.

Le Client ou le Prospect reconnaît que les conditions financières proposées par Truxelo, y compris la gratuité éventuelle d'un Essai gratuit, tiennent compte de cette répartition des risques.

3.2. Conditions particulières d'essai

En cas de contradiction entre le Bon d'Essai et les présentes CGV/CGU, le Bon d'Essai prévaut uniquement pour les conditions particulières de l'essai, telles que la durée, le périmètre fonctionnel ouvert, les utilisateurs autorisés, les volumes, les données utilisées ou les modalités pratiques d'évaluation.

Le Bon d'Essai ne peut toutefois avoir pour effet d'écarter, sauf accord exprès et écrit de Truxelo, les clauses des présentes CGV/CGU relatives à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, à la non-reproduction, à la sécurité, aux Données Personnelles, à la responsabilité, à la preuve, au droit applicable et à la juridiction compétente.

ARTICLE 4 — ESSAI GRATUIT ET ENVIRONNEMENT D'ESSAI

4.1. Principe de l'Essai gratuit

Truxelo peut, à sa seule discrétion, proposer à un Prospect ou à un Client un Essai gratuit de la Solution, pour une durée, un périmètre et des conditions déterminés dans le Bon d'Essai ou par tout écrit accepté par Truxelo.

Sauf stipulation contraire écrite, l'Essai gratuit est accordé pour une durée de sept (7) jours calendaires à compter de l'ouverture des accès ou de la mise à disposition de l'Environnement d'Essai.

L'Essai gratuit est fourni à titre temporaire, personnel, non exclusif, non transférable, révocable et limité aux besoins d'évaluation interne du Prospect ou du Client.

4.2. Absence de reconduction automatique

L'Essai gratuit ne constitue pas un Abonnement.

Il ne donne lieu à aucune reconduction automatique, aucun engagement de souscription et aucune facturation d'abonnement à l'issue de la période d'essai, sauf signature ou acceptation distincte d'un Bon de Commande, Devis, contrat d'abonnement ou accord commercial spécifique.

À l'issue de l'Essai gratuit, Truxelo peut suspendre ou supprimer les accès sans formalité particulière, sauf accord écrit contraire.

4.3. Accès d'essai, démonstration et évaluation

Truxelo peut accorder à un Prospect ou à un Client un accès temporaire à la Solution à des fins d'évaluation, de démonstration, de test ou de validation préalable à une souscription.

L'accès d'essai constitue une licence temporaire, révocable, non exclusive, non cessible, non transférable et strictement limitée à l'évaluation interne de la Solution. Il ne peut être utilisé pour l'exploitation opérationnelle normale de l'activité du Prospect ou du Client, sauf accord écrit contraire de Truxelo.

Le périmètre fonctionnel, les modules, utilisateurs, volumes, données, Services Tiers, connecteurs, API ou exports disponibles pendant l'essai sont déterminés par Truxelo ou par le Bon d'Essai applicable.

Le périmètre de l'Essai gratuit peut être limité notamment :

- à certains modules ou fonctionnalités ;
- à un nombre déterminé d'utilisateurs ;
- à un nombre déterminé de véhicules, missions, dossiers, ordres de transport ou documents ;
- à un volume limité de données ;
- à une durée limitée ;
- à un environnement dédié, sandbox ou démonstration ;
- à des données fictives, anonymisées, pseudonymisées ou réelles ;
- à l'exclusion de certains Services Tiers, connecteurs, API, exports, modules réglementaires ou fonctionnalités avancées.

Toute utilisation au-delà du périmètre d'essai autorisé est interdite sans accord écrit préalable de Truxelo.

Truxelo peut à tout moment limiter, modifier, suspendre ou désactiver tout ou partie des fonctionnalités disponibles dans un Environnement d'Essai, sans que cela ne constitue un engagement sur le périmètre fonctionnel, les performances, les modules ou les services qui seraient éventuellement proposés dans le cadre d'une future souscription.

4.4. Usage autorisé et restrictions

L'Essai gratuit est strictement limité à l'évaluation interne de la Solution par le Prospect ou le Client.

Le Prospect ou le Client s'interdit notamment, sauf accord écrit préalable de Truxelo :

1. d'utiliser l'Essai gratuit à des fins de production critique ou d'exploitation opérationnelle massive ;
2. d'utiliser l'Essai gratuit pour fournir un service à un tiers ;
3. de partager les accès avec des personnes non autorisées ;
4. de réaliser des extractions massives de données ;
5. de procéder à des tests de charge, tests d'intrusion, scans de sécurité ou audits techniques non autorisés ;
6. de copier, filmer, enregistrer ou documenter substantiellement les écrans, workflows, modèles de données ou logiques fonctionnelles de la Solution à des fins de reproduction ;

7. d'utiliser l'Essai gratuit pour développer, faire développer, comparer, benchmarker ou améliorer une solution concurrente ;
8. d'utiliser l'Essai gratuit afin de constituer un cahier des charges, une documentation fonctionnelle, une cartographie produit ou une spécification destinée à reproduire ou faire reproduire tout ou partie de la Solution ;
9. de détourner l'Essai gratuit pour obtenir gratuitement une prestation d'AMOA, de migration, de paramétrage avancé, de conseil ou de formation non prévue.

4.5. Absence de SLA, sauvegarde et réversibilité automatique

Les Environnements d'Essai sont fournis en l'état, à des fins d'évaluation.

Sauf accord écrit contraire, ils ne sont soumis à aucun engagement de disponibilité, de support renforcé, de sauvegarde, de réversibilité, de continuité de service ou de niveau de service.

Les engagements prévus à l'Annexe SLA ne s'appliquent pas aux accès d'essai, de démonstration, de test ou d'évaluation.

Aucune restitution, export, migration, réversibilité, conservation ou récupération spécifique des Données d'Essai n'est due au titre d'un accès d'essai, sauf accord écrit contraire de Truxelo ou obligation légale impérative applicable.

La présente clause ne limite pas les obligations de Truxelo en matière de sécurité, de confidentialité, de suppression, de coopération raisonnable ou de protection des Données Personnelles lorsque celles-ci sont applicables.

4.6. Données utilisées pendant l'Essai gratuit

Le Prospect ou le Client demeure seul responsable des données, documents et informations introduits dans l'Environnement d'Essai.

Truxelo recommande l'utilisation de données fictives, anonymisées ou strictement limitées pendant l'Essai gratuit.

Le Prospect ou le Client s'engage à ne pas traiter dans l'Environnement d'Essai de données critiques, excessives, sensibles, non nécessaires ou dont la perte, l'altération ou l'indisponibilité serait susceptible de lui causer un préjudice significatif.

Lorsque le Prospect ou le Client choisit d'utiliser des données réelles, il en assume la responsabilité, notamment quant à leur exactitude, leur pertinence, leur licéité, leur proportionnalité et l'information préalable des personnes concernées.

Lorsque des Données Personnelles sont traitées dans le cadre de l'Essai gratuit, l'Annexe 2 — Accord de traitement des données personnelles s'applique, sous réserve des adaptations liées à la durée et au périmètre de l'essai.

4.7. Support pendant l'Essai gratuit

Sauf stipulation contraire au Bon d'Essai, le support fourni pendant l'Essai gratuit est limité à une assistance raisonnable de prise en main, d'accès et de compréhension générale de la Solution.

Le support pendant l'Essai gratuit ne comprend pas :

- la reprise ou migration complète de données ;
- le paramétrage avancé ;
- les développements spécifiques ;
- les connecteurs spécifiques ;
- l'AMOA ;
- l'audit métier complet ;
- la formation élargie des équipes ;
- le nettoyage ou la correction massive des données ;
- l'assistance juridique, fiscale, sociale, comptable ou réglementaire ;
- l'assistance intensive à l'exploitation quotidienne.

Ces prestations peuvent faire l'objet d'un devis spécifique.

4.8. Services Tiers et fonctionnalités sensibles pendant l'Essai gratuit

Certains Services Tiers, connecteurs, API, exports, fonctionnalités de mobilité chauffeur, e-CMR, Factur-X, facturation électronique, cartographie, notification ou télématique peuvent ne pas être disponibles pendant l'essai, ou être activés dans un périmètre limité.

Lorsque l'Essai gratuit implique un Service Tiers, son activation peut être subordonnée à des conditions complémentaires, notamment techniques, contractuelles, tarifaires, de conformité ou de disponibilité.

Truxelo n'est pas responsable des limitations, indisponibilités, erreurs, interruptions, refus d'accès ou modifications imputables à un Service Tiers dans le cadre d'un Essai gratuit.

Les fonctionnalités réglementaires, documentaires ou sensibles éventuellement activées pendant un Essai gratuit sont fournies exclusivement à des fins d'évaluation, sauf accord écrit contraire de Truxelo.

4.9. Suspension, fin et suppression des données d'essai

À l'expiration de la période d'essai, et en l'absence de souscription à une offre Truxelo, les accès peuvent être désactivés et les Données d'Essai supprimées définitivement, sans formalité supplémentaire, sous réserve des obligations légales applicables.

Truxelo peut également suspendre ou interrompre immédiatement un accès d'essai en cas :

- d'usage non conforme ;
- de dépassement du périmètre autorisé ;
- de risque pour la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité de la Solution ;
- d'utilisation frauduleuse, illicite, abusive ou concurrentielle ;
- de violation des présentes CGV/CGU ;
- d'absence de collaboration raisonnable du Prospect ou du Client ;
- de risque juridique, technique, opérationnel ou réputationnel.

Lorsque le Prospect ou le Client souhaite récupérer certaines Données d'Essai, il doit en faire la demande écrite avant la fin de l'Essai gratuit. Truxelo peut accepter ou refuser cette demande selon le périmètre de l'essai, la faisabilité technique, les obligations applicables et la nature des données concernées.

Toute extraction complexe, transformation, reprise, migration ou assistance spécifique pourra faire l'objet d'un devis.

4.10. Responsabilité spécifique aux Essais gratuits

Compte tenu de la gratuité, de la durée limitée et du caractère évaluatif de l'Essai gratuit, Truxelo ne garantit pas que l'Environnement d'Essai sera exempt d'anomalies, disponible en permanence, complet, sauvegardé, réversible, adapté à tous les besoins du Prospect ou du Client, ou utilisable pour une exploitation opérationnelle réelle.

Sauf faute lourde, dol, dommage corporel, contrefaçon, violation intentionnelle de la confidentialité, manquement aux obligations relatives aux Données Personnelles ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité totale cumulée de Truxelo au

titre d'un Essai gratuit est limitée aux seuls dommages directs, certains, personnels et démontrés, dans la limite d'un montant total de cinq cents (500) euros.

En toute hypothèse, ce plafond ne saurait s'appliquer aux cas dans lesquels son application serait écartée par une disposition légale impérative ou par une juridiction compétente.

Le Prospect ou le Client reconnaît que ce plafond constitue une condition déterminante de la mise à disposition gratuite de l'Environnement d'Essai.

4.11. Absence de référence commerciale pendant l'Essai gratuit

Sauf accord écrit préalable du Prospect ou du Client, Truxelo ne citera pas le Prospect ou le Client comme référence commerciale sur la seule base d'un Essai gratuit.

Cette restriction cesse de s'appliquer en cas de souscription d'un Abonnement, selon les conditions prévues à l'article relatif à la référence commerciale.

ARTICLE 5 — ACCÈS À LA SOLUTION ET LICENCE D'UTILISATION

5.1. Licence

Sous réserve du paiement des sommes dues ou, dans le cadre d'un Essai gratuit, du respect du Bon d'Essai et des présentes CGV/CGU, Truxelo concède au Client ou au Prospect, pendant la durée du Contrat ou de l'Essai gratuit, un droit personnel, non exclusif, non cessible, non transférable et limité d'accès et d'utilisation de la Solution, pour ses besoins professionnels internes.

Cette licence ne confère au Client ou au Prospect aucun droit de propriété sur la Solution, ses codes sources, son architecture, ses interfaces, ses workflows, ses bases de données, sa documentation, sa marque, ses éléments graphiques ou tout autre élément protégé.

5.2. Périmètre d'utilisation

Le droit d'utilisation est limité :

- au périmètre fonctionnel souscrit ou autorisé ;
- au nombre de véhicules, utilisateurs, modules, packs, entités ou dossiers prévus au Bon de Commande ou au Bon d'Essai ;
- aux usages professionnels internes du Client ou du Prospect ;
- à la durée du Contrat ou de l'Essai gratuit.

Toute utilisation hors périmètre peut donner lieu à régularisation tarifaire, suspension, restriction d'accès ou résiliation, selon la gravité du manquement.

5.3. Interdictions

Le Client ou le Prospect s'interdit de :

1. copier, reproduire, adapter, traduire, décompiler, désassembler ou procéder à l'ingénierie inverse de la Solution, sauf exceptions légales impératives ;
2. extraire, réutiliser ou reconstituer tout ou partie substantielle de la structure, des workflows, des écrans, des modèles de données ou de la logique fonctionnelle de la Solution ;
3. sous-lencier, louer, céder, revendre ou mettre la Solution à disposition d'un tiers non autorisé ;

4. contourner les mécanismes de sécurité, de limitation d'usage ou d'authentification ;
5. porter atteinte au fonctionnement normal de la Solution ;
6. utiliser la Solution pour développer, faire développer ou améliorer une solution concurrente par reproduction, extraction ou détournement du savoir-faire Truxelo ;
7. utiliser la Solution d'une manière illicite, frauduleuse ou contraire aux présentes CGV/CGU ;
8. utiliser la Solution afin de constituer un cahier des charges, une documentation fonctionnelle, une cartographie produit ou une spécification destinée à reproduire ou faire reproduire tout ou partie de la Solution.

5.4. Non-reproduction du savoir-faire

Le Client ou le Prospect reconnaît que la Solution incorpore un savoir-faire métier, produit et technique propre à Truxelo.

En conséquence, le Client ou le Prospect s'interdit de copier, reproduire, extraire, détourner ou faire développer une solution substantiellement similaire à partir de l'accès à la Solution, de sa Documentation, de ses écrans, de ses workflows, de ses modèles de données ou des informations confidentielles communiquées par Truxelo.

Cette clause n'a pas pour objet d'interdire au Client ou au Prospect d'utiliser d'autres solutions logicielles, de développer ses propres outils internes de bonne foi ou de faire évoluer son système d'information, sous réserve de ne pas reproduire ou détourner les éléments protégés ou confidentiels de Truxelo.

ARTICLE 6 — ÉVOLUTIONS, MODULES ET PÉRIMÈTRE ACTIVÉ

6.1. Solution SaaS évolutive

Le Client ou le Prospect reconnaît que la Solution est fournie en mode SaaS et peut évoluer régulièrement.

Truxelo peut notamment :

- améliorer la Solution ;
- corriger des anomalies ;
- modifier l'ergonomie ;
- ajouter, retirer ou adapter certaines fonctionnalités ;
- faire évoluer l'architecture technique ;
- modifier les API, connecteurs ou interfaces ;
- adapter la Solution à des contraintes techniques, réglementaires ou de sécurité.

Truxelo s'efforce de ne pas dégrader substantiellement les fonctionnalités essentielles incluses dans le périmètre souscrit.

6.2. Modules et packs

Certaines fonctionnalités peuvent dépendre de modules ou packs activables, notamment :

- Pack Pro ;
- Pack Mobilité Chauffeur ;
- e-CMR ;
- Factur-X ;
- exports comptables ;
- grilles tarifaires avancées ;
- indexation gasoil ;
- connecteurs tiers ;
- fonctionnalités de pilotage avancé.

Leur disponibilité, leur activation, leur prix et leur périmètre exact sont précisés au Bon de Commande, au Devis ou au Bon d'Essai.

6.3. Factur-X, e-CMR et fonctionnalités réglementaires

Les fonctionnalités liées à la facturation électronique, à Factur-X, à l'e-CMR, aux preuves terrain, à l'archivage documentaire ou aux obligations réglementaires sont fournies selon le périmètre activé, les données disponibles, les Services Tiers utilisés et les obligations applicables.

Sauf engagement exprès au Bon de Commande, Truxelo ne garantit pas l'adaptation automatique et immédiate de la Solution à toute évolution légale ou réglementaire future.

Le Client demeure responsable de la vérification de ses obligations légales, fiscales, comptables, sociales, documentaires et réglementaires, ainsi que de la validité finale des documents, factures, déclarations et informations transmis ou utilisés dans son activité.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les fonctionnalités réglementaires sont fournies exclusivement à des fins d'évaluation, sauf stipulation expresse contraire.

ARTICLE 7 — SERVICES TIERS, CONNECTEURS ET INTÉGRATIONS

7.1. Services Tiers

La Solution peut s'appuyer sur des Services Tiers, notamment pour :

- la mobilité chauffeur ;
- l'e-CMR ;
- la cartographie ;
- l'envoi d'emails, SMS ou notifications ;
- la facturation électronique ;
- les API comptables ;
- les connecteurs télématiques ;
- l'hébergement ;
- le support ;
- les outils de paiement, de monitoring ou de sécurité.

Les Services Tiers sont fournis selon leurs propres conditions, niveaux de service, disponibilités et évolutions.

7.2. Drivers by B2P et mobilité chauffeur

Lorsque le Pack Mobilité Chauffeur est activé, certaines fonctionnalités peuvent s'appuyer sur Drivers by B2P ou tout autre Service Tiers désigné.

Le Client reconnaît que les fonctionnalités associées à la mobilité chauffeur, aux statuts terrain, aux preuves, signatures, réserves, photos, e-CMR ou documents remontés depuis le terrain dépendent notamment :

- du périmètre activé ;
- des Services Tiers utilisés ;
- des terminaux des utilisateurs ;
- de la connectivité disponible ;
- des paramétrages réalisés ;
- des droits et accès accordés ;
- de la qualité des données saisies ou transmises.

Les indisponibilités, limitations, erreurs, interruptions ou modifications imputables à un Service Tiers ne sont pas imputables à Truxelo, sauf faute prouvée de Truxelo dans l'intégration ou la configuration relevant de son périmètre.

7.3. Connecteurs et API

Les connecteurs, API ou intégrations avec des outils tiers peuvent être soumis à des limitations techniques, commerciales ou contractuelles.

Truxelo ne garantit pas la compatibilité permanente avec tous les outils tiers, notamment en cas de modification par ces derniers de leurs API, formats, politiques d'accès, tarifs ou conditions d'utilisation.

Tout connecteur spécifique, développement particulier ou intégration non standard doit faire l'objet d'un accord écrit.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les connecteurs, API, exports ou intégrations peuvent être désactivés, limités ou soumis à validation préalable de Truxelo.

7.4. Exclusion du SLA

Les indisponibilités, dégradations ou erreurs liées aux Services Tiers sont exclues du calcul du SLA, sauf stipulation contraire au Bon de Commande.

Les Services Tiers éventuellement activés dans le cadre d'un Essai gratuit sont exclus de tout engagement de disponibilité, sauf stipulation expresse contraire.

ARTICLE 8 — HÉBERGEMENT, SÉCURITÉ ET DISPONIBILITÉ

8.1. Hébergement

La Solution est hébergée par un ou plusieurs prestataires spécialisés, situés dans l'Union européenne ou dans un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens du RGPD, selon les services utilisés.

Les informations relatives aux principaux sous-traitants techniques figurent dans l'Annexe DPA, l'Annexe Sous-traitants ultérieurs ou dans la Politique de confidentialité de Truxelo.

8.2. Sécurité

Truxelo met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et adaptées à la nature de la Solution, notamment :

- contrôle des accès ;
- authentification ;
- cloisonnement logique des environnements ;
- journalisation ;
- sauvegardes ;
- chiffrement des communications ;
- procédures de maintenance et de supervision ;
- restrictions d'accès internes ;
- gestion des incidents.

Les mesures détaillées figurent en Annexe Sécurité.

8.3. Disponibilité

Truxelo s'engage sur un objectif de disponibilité défini en Annexe SLA.

Cet engagement est une obligation de moyens renforcée et non une garantie absolue d'absence d'interruption.

Sauf stipulation contraire, l'objectif de disponibilité et les crédits de service ne s'appliquent pas aux Essais gratuits, Environnements d'Essai, fonctionnalités bêta, fonctionnalités expérimentales ou modules non inclus dans le périmètre souscrit.

ARTICLE 9 — MISE EN SERVICE, PARAMÉTRAGE ET RECETTE

9.1. Mise en service

La mise en service peut comprendre, selon le périmètre souscrit :

- cadrage des flux ;
- import ou configuration des référentiels ;
- paramétrage initial ;
- création des accès ;
- configuration des modules ;
- accompagnement au démarrage ;
- formation d'un utilisateur référent ;
- assistance sur les premiers dossiers.

Le détail des prestations incluses est précisé au Bon de Commande.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les éventuelles opérations de paramétrage ou d'accompagnement sont limitées au périmètre défini dans le Bon d'Essai.

9.2. Obligations du Client

Le Client ou le Prospect s'engage à fournir à Truxelo, dans des délais raisonnables :

- les informations nécessaires au paramétrage ;
- les référentiels clients, véhicules, conducteurs, points logistiques ou autres données utiles ;
- les modèles de documents ;
- les règles de facturation ;
- les accès ou informations nécessaires aux intégrations ;
- les interlocuteurs compétents.

Tout retard, absence, erreur ou insuffisance dans les informations fournies par le Client ou le Prospect peut décaler la mise en service ou limiter l'intérêt de l'Essai gratuit, sans engager la responsabilité de Truxelo.

9.3. Recette tacite

À compter de la Date de Mise en Service, le Client dispose de dix (10) jours ouvrés pour notifier par écrit toute Anomalie Bloquante ou Majeure empêchant l'utilisation conforme au périmètre souscrit.

À défaut de notification écrite dans ce délai, la mise en service est réputée acceptée.

Les anomalies mineures, demandes d'évolution, préférences ergonomiques, ajustements non essentiels ou demandes hors périmètre ne suspendent pas la recette.

La présente clause de recette ne s'applique pas aux Essais gratuits, sauf stipulation contraire au Bon d'Essai.

ARTICLE 10 — CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1. Prix

Les prix sont indiqués en euros et hors taxes, sauf mention contraire.

Le Client supporte la TVA et toutes taxes applicables.

Les prix applicables sont ceux figurant au Bon de Commande ou au Devis signé.

10.2. Essai gratuit

L'Essai gratuit est fourni sans frais d'abonnement pendant la durée prévue au Bon d'Essai.

La gratuité de l'Essai gratuit ne couvre pas, sauf stipulation contraire :

- les prestations de mise en service avancée ;
- les prestations d'AMOA ;
- les migrations de données ;
- les développements spécifiques ;
- les intégrations ou connecteurs spécifiques ;
- les frais imposés par certains Services Tiers ;
- les formations élargies ;
- les déplacements ;
- les prestations complémentaires demandées par le Prospect ou le Client.

Toute prestation complémentaire devra faire l'objet d'un Devis, Bon de Commande ou accord écrit distinct.

10.3. Tarification par véhicule, utilisateur ou module

La tarification peut être fondée notamment sur :

- le nombre de véhicules ;
- le nombre d'utilisateurs ;
- les modules ou packs activés ;
- le niveau d'accompagnement ;
- les connecteurs ou intégrations ;
- les prestations de mise en service ;

- le périmètre spécifique convenu.

La structure tarifaire standard de Truxelo peut inclure :

- un socle Truxelo TMS ;
- des packs optionnels ;
- une mise en service ;
- des prestations complémentaires.

Le périmètre exact est confirmé au Devis ou au Bon de Commande.

10.4. Mise en service

Les frais de mise en service, paramétrage, formation ou accompagnement sont facturés selon le périmètre convenu.

Sauf stipulation contraire, les frais de mise en service sont dus à la signature du Bon de Commande et ne sont pas remboursables dès lors que les prestations correspondantes ont été engagées ou réalisées.

10.5. Facturation

Sauf stipulation contraire, les redevances d'abonnement sont facturées mensuellement ou annuellement, selon le Bon de Commande.

Toute période commencée est due pour la période contractuelle concernée, sauf disposition contraire prévue au Bon de Commande.

10.6. Ajustement volumétrique

Lorsque la facturation dépend d'une volumétrie, notamment du nombre de véhicules actifs, d'utilisateurs ou de modules activés, Truxelo peut procéder à un ajustement selon les modalités prévues au Bon de Commande ou au contrat d'abonnement.

Sauf stipulation contraire, toute augmentation de périmètre demandée ou constatée peut donner lieu à facturation complémentaire.

Les modalités d'ajustement à la baisse sont celles prévues au Bon de Commande. À défaut, elles peuvent être étudiées à la prochaine période de facturation.

10.7. Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable :

- l'application de pénalités de retard calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal ;
- l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement de 40 euros ;
- le droit pour Truxelo de réclamer une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs.

En cas de retard de paiement persistant plus de trente (30) jours après mise en demeure restée sans effet, Truxelo peut suspendre tout ou partie de l'accès à la Solution jusqu'au paiement complet des sommes dues.

La suspension n'emporte pas résiliation et ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues.

10.8. Révision tarifaire

Truxelo peut faire évoluer ses tarifs afin de tenir compte notamment :

- de l'évolution de la Solution ;
- de l'évolution de ses coûts d'exploitation ;
- de l'évolution des Services Tiers ;
- de l'évolution de son hébergement ou de son infrastructure ;
- de l'ajout ou de la modification de fonctionnalités ;
- de contraintes légales, réglementaires, fiscales, comptables ou techniques ;
- de l'évolution générale de son modèle économique.

Toute modification tarifaire applicable à un Abonnement en cours est notifiée au Client avec un préavis minimum de trente (30) jours calendaires avant son entrée en vigueur.

En cas de refus de la modification tarifaire, le Client peut résilier l'Abonnement concerné avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, sous réserve du paiement des sommes dues au titre des périodes déjà échues, des prestations déjà réalisées et des frais de mise en service éventuellement engagés.

À défaut de résiliation avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, le Client est réputé les avoir acceptés.

Les modifications tarifaires liées à une augmentation de périmètre, à l'activation d'un module, à l'ajout de véhicules, à l'ajout d'utilisateurs, à un Service Tiers ou à une prestation complémentaire peuvent s'appliquer immédiatement selon le Bon de Commande ou le Devis correspondant.

ARTICLE 11 — DURÉE, ABSENCE D'ENGAGEMENT ET RÉSILIATION

11.1. Durée

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, les Abonnements Truxelo sont souscrits sans engagement de durée.

Le Client peut résilier son Abonnement selon les modalités prévues au présent article et au Bon de Commande.

Les prestations de mise en service, de paramétrage, de formation, d'accompagnement, d'AMOA, d'intégration ou de développement spécifique ne constituent pas des Abonnements résiliables sans engagement lorsqu'elles ont été commandées, engagées ou réalisées.

L'Essai gratuit est conclu pour la durée prévue au Bon d'Essai ou, à défaut, pour une durée de sept (7) jours calendaires.

11.2. Résiliation par le Client

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, le Client peut résilier son Abonnement à tout moment, avec un préavis de trente (30) jours calendaires.

La résiliation prend effet à l'issue du préavis, sous réserve du paiement :

- des sommes dues au titre de la période en cours ;
- des prestations déjà réalisées ;
- des prestations engagées ;
- des frais de mise en service dus ;
- des sommes dues aux Services Tiers lorsque celles-ci ne peuvent être annulées ou remboursées.

11.3. Packs, Services Tiers et conditions spécifiques

Certains packs, modules, connecteurs ou Services Tiers peuvent être soumis à des conditions particulières de durée, de facturation, de préavis, de résiliation, de minimum de commande ou de non-remboursement.

Ces conditions sont précisées au Bon de Commande ou dans les conditions du Service Tiers concerné.

L'absence d'engagement de l'Abonnement Truxelo ne s'applique pas automatiquement aux engagements imposés par un Service Tiers, aux prestations déjà réalisées, aux prestations engagées ou aux coûts non récupérables exposés par Truxelo pour le compte du Client.

11.4. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant mise en demeure écrite, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit.

En cas de manquement non susceptible de remède ou de faute grave, la résiliation peut intervenir sans délai après notification.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, Truxelo peut suspendre ou mettre fin immédiatement à l'accès en cas de manquement du Prospect ou du Client aux présentes CGV/CGU, sans mise en demeure préalable.

11.5. Résiliation pour impayé

En cas de défaut de paiement persistant après mise en demeure restée sans effet, Truxelo peut résilier le Contrat aux torts du Client, sans préjudice du paiement des sommes dues.

11.6. Effets de la résiliation ou de la fin de l'Essai gratuit

À la date d'effet de la résiliation ou à la fin de l'Essai gratuit :

- le Client ou le Prospect perd son droit d'accès à la Solution ;
- les sommes dues deviennent exigibles ;
- Truxelo met en œuvre les opérations de réversibilité selon l'article 19 lorsque celles-ci sont applicables ;
- les clauses destinées à survivre au Contrat demeurent applicables ;
- Truxelo peut désactiver les comptes et accès concernés.

ARTICLE 12 — OBLIGATIONS DU CLIENT OU DU PROSPECT

Le Client ou le Prospect s'engage à :

1. utiliser la Solution conformément aux présentes CGV/CGU, au Bon de Commande, au Bon d'Essai et à la Documentation ;
2. fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
3. vérifier l'exactitude des données, documents, factures, preuves, statuts et informations utilisés dans son activité ;
4. respecter les obligations légales, sociales, fiscales, comptables, réglementaires et professionnelles applicables à son activité ;
5. gérer les droits et accès de ses Utilisateurs ;
6. préserver la confidentialité de ses identifiants ;
7. informer Truxelo sans délai en cas de compromission ou usage non autorisé ;
8. ne pas perturber le fonctionnement de la Solution ;
9. ne pas utiliser la Solution pour des finalités illicites ou frauduleuses ;
10. informer ses salariés, conducteurs, sous-traitants ou personnes concernées lorsque l'utilisation de la Solution implique le traitement de Données Personnelles les concernant ;
11. ne pas utiliser la Solution, un Essai gratuit ou un Environnement d'Essai pour copier, reproduire, analyser ou faire développer une solution similaire ou concurrente ;
12. ne pas importer dans la Solution des données dont il ne dispose pas licitement ou qui seraient disproportionnées au regard du périmètre activé ;
13. ne pas importer dans un Environnement d'Essai de données critiques ou dont la perte, l'altération ou l'indisponibilité serait susceptible de lui causer un préjudice significatif, sauf accord écrit préalable de Truxelo.

Le Client ou le Prospect est seul responsable :

- des Données Client ou Données d'Essai ;
- de ses choix de paramétrage ;
- de ses processus internes ;
- de l'utilisation faite par ses Utilisateurs ;
- de la validité finale de ses documents et factures ;
- de ses relations avec ses propres clients, conducteurs, salariés, sous-traitants, chargeurs, destinataires ou partenaires ;
- des conséquences de l'utilisation de données réelles dans un Essai gratuit.

ARTICLE 13 — SUPPORT

13.1. Support standard

Truxelo fournit un support standard selon les modalités prévues au Bon de Commande, à la Documentation ou à l'Annexe SLA.

Le support peut porter sur :

- l'accès à la Solution ;
- les anomalies ;
- les questions d'utilisation ;
- le paramétrage courant ;
- les difficultés liées au périmètre souscrit ;
- les demandes relatives à la facturation ou à l'abonnement.

13.2. Support pendant l'Essai gratuit

Pendant un Essai gratuit, le support est limité aux modalités prévues à l'article 4.7, sauf stipulation contraire au Bon d'Essai.

13.3. Exclusions du support standard

Sauf accord contraire, le support standard ne comprend pas :

- les prestations d'AMOA ;
- les migrations complexes ;
- les développements spécifiques ;
- les intégrations non prévues ;
- la formation élargie des équipes ;
- le nettoyage ou la correction massive des données Client ;
- les interventions liées à un Service Tiers non maîtrisé par Truxelo ;
- l'assistance juridique, fiscale, sociale ou comptable.

Ces prestations peuvent relever de Truxelo Services ou d'un devis spécifique.

13.4. Conditions de traitement

Le Client ou le Prospect s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à l'analyse de la demande : description, captures, contexte, utilisateur concerné, données ou éléments utiles.

Les délais indiqués par Truxelo sont des objectifs de prise en charge et non des délais garantis de résolution, sauf stipulation contraire.

ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

14.1. Propriété de Truxelo

Truxelo conserve la propriété exclusive de la Solution, de sa marque, de ses codes, développements, interfaces, workflows, architectures, modèles, bases de données, documentations, méthodes, savoir-faire, éléments graphiques et tout autre élément protégé.

Aucune stipulation du Contrat ou d'un Bon d'Essai ne saurait être interprétée comme une cession de droits de propriété intellectuelle au profit du Client ou du Prospect.

14.2. Développements spécifiques

Sauf stipulation contraire expresse, les développements, paramétrages, adaptations, améliorations ou évolutions réalisés par Truxelo, y compris lorsqu'ils sont financés par le Client, demeurent la propriété exclusive de Truxelo.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation dans les conditions du Contrat.

14.3. Feedback

Le Client ou le Prospect autorise Truxelo à utiliser librement les suggestions, retours, idées, demandes d'amélioration ou feedbacks communiqués dans le cadre de l'utilisation de la Solution ou d'un Essai gratuit, sans obligation de rémunération, sous réserve de ne pas divulguer les informations confidentielles du Client ou du Prospect.

14.4. Données Client et Données d'Essai

Les Données Client et Données d'Essai restent la propriété du Client, du Prospect ou de leurs ayants droit.

Truxelo n'acquiert aucun droit de propriété sur les Données Client ou Données d'Essai, sauf sur les données d'usage anonymisées de manière irréversible et agrégées, utilisées à des fins statistiques, de sécurité, d'amélioration ou de pilotage interne de la Solution.

ARTICLE 15 — CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations confidentielles reçues de l'autre Partie.

Sont notamment considérées comme confidentielles :

- les informations techniques ;
- les informations commerciales ;
- les conditions tarifaires ;
- les données métier ;
- les documents non publics ;
- les accès ;
- les secrets d'affaires ;
- les informations relatives à la Solution, ses workflows, interfaces, méthodes et fonctionnalités non publiques ;
- les informations échangées ou accessibles dans le cadre d'un Essai gratuit ;
- les paramètres, écrans, logiques métier, modèles de données, méthodes de déploiement, argumentaires, roadmaps ou fonctionnalités non publiques de Truxelo.

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du Contrat ou de l'Essai gratuit et pendant cinq (5) ans après son terme.

Les informations relevant du secret des affaires, de la sécurité, du code source, de l'architecture non publique, des accès, identifiants, clés, tokens, API ou éléments stratégiques non publics demeurent protégées aussi longtemps qu'elles conservent leur caractère confidentiel ou protégé.

Ne sont pas confidentielles les informations :

- déjà publiques ;
- obtenues licitement d'un tiers ;
- connues avant leur communication ;
- dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

ARTICLE 16 — DONNÉES PERSONNELLES

16.1. Rôles des Parties

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution par le Client pour ses propres besoins d'exploitation transport, le Client agit en principe en qualité de responsable de traitement, et Truxelo agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD.

Dans le cadre d'un Essai gratuit impliquant le traitement de Données Personnelles pour les besoins d'évaluation du Prospect ou du Client, le Prospect ou le Client agit en principe en qualité de responsable de traitement et Truxelo agit en qualité de sous-traitant.

Truxelo peut également agir en qualité de responsable de traitement pour ses propres traitements, notamment la gestion commerciale, administrative, contractuelle, support, facturation, sécurité et prospection.

16.2. Annexe DPA

Les conditions applicables au traitement des Données Personnelles pour le compte du Client ou du Prospect figurent en Annexe 2 — Accord de traitement des données personnelles.

16.3. Contact Données Personnelles

Pour toute demande relative aux Données Personnelles, le Client, le Prospect ou toute personne concernée peut contacter Truxelo à l'adresse suivante :

[rgpd@truxelo.com / à compléter]

16.4. Information des personnes concernées

Le Client ou le Prospect est responsable de l'information des personnes concernées, notamment ses salariés, conducteurs, utilisateurs, sous-traitants ou interlocuteurs transport, lorsque leurs Données Personnelles sont traitées via la Solution ou dans le cadre d'un Essai gratuit.

Cette information doit notamment porter sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données ;
- les destinataires ;
- les durées de conservation ;
- les droits des personnes ;
- l'existence éventuelle d'un dispositif de géolocalisation ;
- les modalités d'exercice des droits ;
- l'utilisation éventuelle d'un Service Tiers.

16.5. Géolocalisation

Lorsque la Solution ou un Service Tiers permet un suivi de géolocalisation, le Client ou le Prospect demeure responsable de l'usage conforme du dispositif.

Le Client ou le Prospect s'engage notamment à :

- informer les personnes concernées ;
- limiter l'accès aux données aux personnes habilitées ;
- ne pas collecter ou utiliser la géolocalisation en dehors des finalités légitimes applicables ;
- permettre la désactivation ou la limitation du suivi hors temps de travail lorsque cela est applicable ;
- ne pas utiliser les données de vitesse ou de localisation à des fins disciplinaires illicites ;
- respecter les règles applicables aux salariés, conducteurs, représentants du personnel ou sous-traitants.

16.6. Données personnelles pendant l'Essai gratuit

Lorsque le Prospect ou le Client utilise des données réelles pendant l'Essai gratuit, il garantit à Truxelo :

- qu'il dispose d'une base juridique appropriée ;
- que les personnes concernées ont été informées ;
- que les données transmises sont nécessaires et proportionnées ;
- qu'il a limité les accès aux seules personnes habilitées ;
- qu'il n'importe pas de données sensibles ou excessives sans accord préalable de Truxelo ;
- qu'il assume ses obligations de responsable de traitement.

ARTICLE 17 — COOKIES ET SITE INTERNET

Lorsque le Client, le Prospect ou un visiteur utilise le site internet de Truxelo, des cookies ou traceurs peuvent être utilisés selon les conditions décrites dans la Politique de confidentialité ou la Politique cookies.

Les traceurs non strictement nécessaires font l'objet d'une information et, lorsque requis, d'un consentement préalable.

ARTICLE 18 — RESPONSABILITÉ

18.1. Obligations de Truxelo

Truxelo est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat, sauf stipulation contraire expresse.

Truxelo ne garantit pas :

- l'absence totale d'anomalies ;
- l'absence totale d'interruption ;
- l'adaptation automatique à toute évolution réglementaire future ;
- la compatibilité avec tous les logiciels tiers ;
- la qualité des données fournies par le Client ou le Prospect ;
- le résultat économique, financier ou opérationnel attendu par le Client ou le Prospect ;
- l'obtention d'un gain de trésorerie, d'un ROI ou d'une réduction de coûts déterminée ;
- l'adéquation parfaite de la Solution aux besoins du Client ou du Prospect lorsque ceux-ci n'ont pas été complètement, précisément et préalablement communiqués à Truxelo.

18.2. Exclusions

Truxelo ne saurait être responsable :

- des erreurs, retards ou omissions résultant des Données Client ou Données d'Essai ;
-

- des paramétrages réalisés par le Client ou le Prospect ;
- des usages non conformes ;
- des décisions prises par le Client ou le Prospect à partir des données de la Solution ;
- des indisponibilités de Services Tiers ;
- des interruptions internet, réseau ou télécom ;
- des obligations légales propres au Client ou au Prospect ;
- des pertes liées à une mauvaise organisation interne du Client ou du Prospect ;
- des dommages indirects ;
- des conséquences d'une utilisation de l'Essai gratuit en production ou au-delà de son périmètre autorisé ;
- de la perte, altération, indisponibilité ou suppression de données critiques introduites par le Prospect ou le Client dans un Environnement d'Essai en violation des présentes CGV/CGU.

Sont notamment considérés comme dommages indirects :

- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de marge ;
- perte d'exploitation ;
- perte de chance ;
- perte de clientèle ;
- atteinte à l'image ;
- préjudice commercial ;
- coût de remplacement ;
- immobilisation ;
- retard de facturation ou d'encaissement non directement et exclusivement imputable à une faute prouvée de Truxelo.

18.3. Plafond de responsabilité

Sauf faute lourde, dol, dommage corporel, contrefaçon, violation intentionnelle de la confidentialité ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité totale cumulée de Truxelo au titre du Contrat, toutes causes confondues, est plafonnée aux sommes effectivement payées par le Client à Truxelo au titre des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur.

Les Parties reconnaissent que ce plafond constitue un élément déterminant de l'équilibre économique du Contrat, compte tenu notamment de la nature SaaS standardisée de la Solution, du niveau des redevances, de l'absence d'engagement par défaut et de la faculté de résiliation ouverte au Client.

Ce plafond ne saurait toutefois avoir pour effet de priver de sa substance l'obligation essentielle de Truxelo consistant à mettre à disposition la Solution dans le périmètre souscrit.

En cas de manquement prouvé portant directement sur cette obligation essentielle, les Parties conviennent que la réparation demeure limitée au préjudice direct, certain, personnel et démontré par le Client, dans les limites prévues au présent article.

En cas de manquement prouvé aux obligations de Truxelo en matière de Données Personnelles ou de confidentialité, exclusivement imputable à Truxelo, le plafond applicable est porté à deux (2) fois le plafond standard.

18.4. Plafond spécifique aux Essais gratuits

Pour les Essais gratuits, le plafond spécifique prévu à l'article 4.10 s'applique par priorité, sauf faute lourde, dol, dommage corporel, contrefaçon, violation intentionnelle de la confidentialité, manquement aux obligations relatives aux Données Personnelles ou disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 19 — RÉVERSIBILITÉ ET SORT DES DONNÉES

19.1. Restitution des données

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, Truxelo met à disposition du Client les Données Client exportables au format CSV, accompagnées, le cas échéant, des documents associés dans leur format natif de stockage ou de transmission.

La restitution porte exclusivement sur les données présentes dans la Solution à la date de fin effective du Contrat.

Sauf stipulation contraire, Truxelo n'est tenu à aucune conversion, restructuration, normalisation, enrichissement, rapprochement, migration, adaptation spécifique ou mise en conformité des données en vue de leur réutilisation dans un autre système.

Cette restitution est mise à disposition dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires suivant la fin effective du Contrat, sous réserve que le Client soit à jour du paiement des sommes dues.

19.2. Données d'Essai

À l'issue d'un Essai gratuit, les Données d'Essai peuvent être supprimées, désactivées ou rendues inaccessibles par Truxelo, sauf demande écrite du Prospect ou du Client formulée avant la fin de l'Essai gratuit et acceptée par Truxelo.

Sauf accord écrit contraire de Truxelo ou obligation légale impérative applicable, aucune restitution, export, migration, réversibilité, conservation ou récupération spécifique des Données d'Essai n'est due au titre d'un Essai gratuit.

Lorsque Truxelo accepte une restitution de Données d'Essai, celle-ci est réalisée, dans la mesure du raisonnable, au format CSV pour les données exportables et dans leur format natif de stockage ou de transmission pour les documents associés.

19.3. Assistance complémentaire

Toute assistance spécifique de réversibilité, extraction complexe, transformation, migration, reprise de données ou accompagnement vers un autre outil peut faire l'objet d'un devis distinct.

19.4. Suppression

À l'expiration du délai de trente (30) jours suivant la fin effective du Contrat, et sous réserve des obligations légales de conservation applicables, Truxelo se réserve le droit de supprimer définitivement les Données Client de ses environnements actifs et de ses systèmes de stockage selon ses procédures internes de conservation et de purge.

À l'expiration de la période d'Essai gratuit, et en l'absence de souscription à une offre Truxelo ou d'accord écrit contraire, Truxelo se réserve le droit de supprimer définitivement les Données d'Essai, sans formalité supplémentaire, sous réserve des obligations légales applicables.

Les sauvegardes techniques sont purgées selon les cycles de conservation applicables, sous réserve des contraintes de sécurité, de preuve, de continuité technique ou d'obligations légales.

ARTICLE 20 — RÉFÉRENCE COMMERCIALE

Sauf refus écrit du Client, Truxelo est autorisé à citer le nom commercial, la dénomination sociale et le logo du Client comme référence commerciale, notamment sur son site, ses supports de présentation, ses réseaux sociaux ou ses documents commerciaux.

Truxelo s'engage à ne pas divulguer d'informations confidentielles du Client dans ce cadre.

Le Client peut retirer cette autorisation à tout moment par écrit.

La présente autorisation ne s'applique pas aux Prospects bénéficiant uniquement d'un Essai gratuit, sauf accord écrit préalable.

ARTICLE 21 — NON-SOLLICITATION

Pendant la durée du Contrat et pendant douze (12) mois suivant son terme, le Client s'interdit de solliciter directement, recruter, faire travailler ou contracter, directement ou indirectement, avec un salarié, dirigeant, collaborateur, prestataire stratégique ou consultant de Truxelo ayant participé à l'exécution du Contrat, sauf accord écrit préalable de Truxelo.

Cette interdiction s'applique au Prospect uniquement lorsque celui-ci a bénéficié d'un accès significatif à la Solution, d'un accompagnement personnalisé ou d'échanges directs répétés avec un salarié, dirigeant, collaborateur, prestataire stratégique ou consultant de Truxelo dans le cadre de l'Essai gratuit.

Cette interdiction ne s'applique pas aux candidatures spontanées, aux réponses à une offre d'emploi publique non spécifiquement ciblée ou aux relations préexistantes dûment démontrées par le Client ou le Prospect.

En cas de violation de la présente clause, le Client ou le Prospect sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute ou de facturation annuelle de la personne concernée.

Les Parties reconnaissent que cette indemnité constitue une clause pénale proportionnée à la difficulté de remplacement, au coût de recrutement, à la perte de savoir-faire et au risque de désorganisation pour Truxelo.

Cette indemnité est stipulée sans préjudice de la faculté pour Truxelo de solliciter la réparation d'un préjudice supérieur dûment démontré, sous réserve de l'appréciation souveraine du juge compétent.

ARTICLE 22 — ASSURANCE

Truxelo déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité.

Une attestation pourra être fournie au Client sur demande raisonnable.

ARTICLE 23 — FORCE MAJEURE

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence applicable.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure, selon les circonstances :

- catastrophe naturelle ;
- guerre ;
- émeute ;
- pandémie ;
- incendie ;
- grève externe ;
- panne générale d'infrastructure ;
- cyberattaque massive externe ;
- décision administrative ;
- interruption majeure d'un fournisseur essentiel indépendante de la volonté de la Partie affectée.

Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement de force majeure, à l'exception des obligations de paiement déjà échues.

Si l'événement se prolonge au-delà de trois (3) mois, chaque Partie peut résilier le Contrat par notification écrite.

ARTICLE 24 — CESSION

Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de Truxelo.

Le Prospect ne peut céder, transférer ou partager les droits d'accès accordés dans le cadre d'un Essai gratuit sans l'accord écrit préalable de Truxelo.

Truxelo peut céder le Contrat à toute société contrôlée, contrôlante, affiliée, ou à tout tiers dans le cadre d'une opération de restructuration, fusion, acquisition, cession de fonds, apport d'actifs ou transfert d'activité, sous réserve que le cessionnaire reprenne les obligations essentielles de Truxelo.

ARTICLE 25 — MODIFICATION DES CGV/CGU

Truxelo peut modifier les présentes CGV/CGU afin de tenir compte notamment :

- de l'évolution de la Solution ;
- de contraintes techniques ;
- d'évolutions légales ou réglementaires ;
- de modifications de son organisation ;
- d'évolutions de sécurité ;
- de l'ajout ou retrait de services ;
- de l'évolution des conditions applicables aux Essais gratuits.

Les nouvelles CGV/CGU sont applicables aux nouvelles souscriptions, aux renouvellements et aux nouveaux Essais gratuits.

Pour les contrats en cours, toute modification substantielle défavorable au Client est notifiée dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur, sauf urgence légale, technique ou de sécurité.

En cas de modification substantielle défavorable au Client, le Client peut résilier l'Abonnement concerné avant l'entrée en vigueur de la modification, sous réserve du paiement des sommes dues au titre des périodes déjà échues, des prestations déjà réalisées et des frais engagés.

À défaut de résiliation avant l'entrée en vigueur de la modification, le Client est réputé l'avoir acceptée.

ARTICLE 26 — NULLITÉ PARTIELLE

Si une stipulation des présentes CGV/CGU était déclarée nulle, inapplicable ou non écrite, les autres stipulations demeureront pleinement applicables.

Les Parties s'efforceront de remplacer la stipulation concernée par une clause juridiquement valable produisant un effet économique aussi proche que possible.

ARTICLE 27 — PREUVE

Les registres informatiques, logs, historiques d'accès, tickets support, emails, factures, journaux techniques, données d'usage, confirmations électroniques, acceptations en ligne, cases cochées, signatures électroniques et échanges écrits conservés par Truxelo peuvent être utilisés comme éléments de preuve, sauf preuve contraire.

L'acceptation des présentes CGV/CGU peut résulter notamment de la signature d'un Bon de Commande, d'un Bon d'Essai, d'un Devis, d'un contrat d'abonnement, d'une case d'acceptation en ligne, d'un email de confirmation ou de l'utilisation effective de la Solution après communication des présentes CGV/CGU.

Truxelo conserve, dans la mesure du raisonnable, les éléments permettant d'identifier la version des CGV/CGU acceptée par le Client ou le Prospect.

ARTICLE 28 — PRESCRIPTION CONTRACTUELLE

Toute action, réclamation ou demande relative à la formation, la validité, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation du Contrat devra être engagée dans un délai de deux (2) ans à compter du fait générateur ou de la date à laquelle la Partie concernée en a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû en avoir connaissance.

Cette prescription conventionnelle ne s'applique pas aux actions pour lesquelles la loi impose un délai impératif différent.

ARTICLE 29 — DROIT APPLICABLE, RÈGLEMENT AMIABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV/CGU et le Contrat sont soumis au droit français.

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation du Contrat, les Parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À cette fin, la Partie la plus diligente notifiera le différend à l'autre Partie par écrit. Les Parties disposeront d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette notification pour tenter de résoudre le différend amiablement.

Cette tentative amiable préalable ne fait pas obstacle :

- aux procédures d'urgence ;
- aux mesures conservatoires ;
- aux actions en recouvrement de créances non sérieusement contestables ;
- aux demandes visant à faire cesser une atteinte à la confidentialité, à la sécurité, à la propriété intellectuelle ou au savoir-faire de Truxelo ;
- aux demandes visant à faire cesser un usage non autorisé de la Solution ou d'un Environnement d'Essai.

Entre Parties contractant toutes deux en qualité de commerçants, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce de Troyes, y compris en cas de référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Lorsque la clause attributive de compétence ne peut légalement s'appliquer, le litige sera porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

ANNEXE 1 — SLA ET SUPPORT

1. Disponibilité

Truxelo vise une disponibilité mensuelle de la Solution de 99,5 %, calculée comme suit :

Disponibilité = (Temps total du mois – Indisponibilité non exclue) / Temps total du mois × 100

Une indisponibilité est prise en compte lorsqu'elle dure plus de cinq (5) minutes consécutives et empêche l'accès aux fonctionnalités essentielles de la Solution.

Pour l'application de la présente Annexe, les heures ouvrées de référence s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés français, de 08h00 à 20h00, heure de Paris.

2. Exclusions

Sont exclues du calcul de disponibilité :

- les maintenances programmées réalisées en dehors des heures ouvrées de référence ;
- les maintenances programmées réalisées pendant les heures ouvrées de référence et notifiées au Client au moins quarante-huit (48) heures à l'avance ;
- les maintenances urgentes nécessaires à la sécurité, à la stabilité, à l'intégrité, à la performance ou à la continuité de la Solution, y compris lorsqu'elles sont réalisées sans préavis ;
- les maintenances, interruptions, limitations ou dégradations liées à une migration technique, une évolution d'infrastructure, une mise à jour critique, une correction de sécurité ou une opération de sauvegarde/restauration ;
- la force majeure ;
- les pannes internet, réseau, télécom ou fournisseur du Client ;
- les mauvaises configurations ou usages non conformes ;
- les indisponibilités d'un Service Tiers ;
- les attaques externes, tentatives d'intrusion, incidents de cybersécurité ou mesures de protection mises en œuvre en réponse à ces événements ;
- les suspensions pour impayé, usage abusif ou violation du Contrat ;
- les interventions demandées par le Client ;
- les indisponibilités d'une fonctionnalité bêta, expérimentale ou non incluse dans le périmètre souscrit ;
- les indisponibilités, restrictions, interruptions ou suppressions d'un Environnement d'Essai ;

- les fonctionnalités activées uniquement à des fins de démonstration, d'évaluation ou de test.

3. Crédits de service

Sous réserve d'une demande écrite du Client dans les trente (30) jours suivant le mois concerné, les crédits de service suivants peuvent être accordés :

- disponibilité entre 99,00 % et 99,49 % : crédit de 5 % de la redevance mensuelle concernée ;
- disponibilité entre 95,00 % et 98,99 % : crédit de 10 % de la redevance mensuelle concernée ;
- disponibilité inférieure à 95,00 % : crédit de 20 % de la redevance mensuelle concernée.

Les crédits de service constituent l'unique compensation due au titre du non-respect du SLA de disponibilité.

Ils ne peuvent donner lieu à remboursement en numéraire et sont imputés sur une facture ultérieure.

Aucun crédit de service n'est applicable aux Essais gratuits, Environnements d'Essai, fonctionnalités bêta, fonctionnalités expérimentales ou modules non souscrits.

4. Support — objectifs de prise en charge

Les objectifs de prise en charge sont les suivants, pendant les horaires ouvrés de Truxelo :

- P1 — Bloquante : objectif de prise en charge inférieur à 2 heures ouvrées ;
- P2 — Majeure : objectif de prise en charge inférieur à 4 heures ouvrées ;
- P3 — Mineure : objectif de prise en charge inférieur à 24 heures ouvrées.

Ces délais sont des objectifs de prise en charge, non des délais garantis de résolution.

Pour les Essais gratuits, le support est fourni dans la limite des disponibilités raisonnables de Truxelo et du périmètre défini au Bon d'Essai.

ANNEXE 2 — ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

DPA — DATA PROCESSING AGREEMENT

1. Objet

La présente annexe encadre les conditions dans lesquelles Truxelo traite des Données Personnelles pour le compte du Client ou du Prospect dans le cadre de la Solution, d'un Abonnement, d'un Bon de Commande, d'un Bon d'Essai ou d'un Environnement d'Essai.

2. Rôles

Le Client ou le Prospect agit en qualité de responsable de traitement.

Truxelo agit en qualité de sous-traitant pour les traitements réalisés pour le compte du Client ou du Prospect.

3. Finalités

Les traitements ont pour finalités :

- exécution du service TMS ;
- gestion des ordres de transport ;
- planification et suivi des missions ;
- gestion des référentiels ;
- suivi des véhicules et ressources ;
- gestion des preuves terrain ;
- traitement documentaire ;
- préparation de la facturation ;
- pilotage opérationnel ;
- support ;
- sécurité ;
- maintenance ;
- hébergement ;
- traçabilité ;
- réversibilité ;
- mise à disposition d'un Environnement d'Essai ;

- évaluation de la Solution pendant un Essai gratuit.

4. Catégories de données traitées

Peuvent être traitées, selon le périmètre activé :

- données d'identification des utilisateurs ;
- noms, prénoms, emails, téléphones professionnels ;
- fonctions et rôles ;
- identifiants et logs de connexion ;
- données de conducteurs ;
- immatriculations ;
- véhicules ;
- affectations ;
- statuts de mission ;
- données de géolocalisation selon périmètre activé ;
- points de chargement et livraison ;
- documents transport ;
- bons de livraison ;
- lettres de voiture ;
- e-CMR selon périmètre activé ;
- signatures ;
- photos ;
- réserves ;
- incidents ;
- données clients, chargeurs, destinataires ou tiers logistiques ;
- données de facturation ;
- données de support ;
- logs techniques et applicatifs ;
- Données d'Essai importées ou générées pendant un Essai gratuit.

5. Catégories de personnes concernées

Peuvent être concernées :

- utilisateurs du Client ou du Prospect ;
- salariés ;
- conducteurs ;
- exploitants ;
- administrateurs ;
- clients du Client ou du Prospect ;
- chargeurs ;
- destinataires ;

- contacts opérationnels ;
- sous-traitants ;
- partenaires transport.

6. Durée

Les Données Personnelles sont traitées pendant la durée du Contrat, augmentée de la période de réversibilité, puis supprimées ou anonymisées selon les modalités prévues aux présentes CGV/CGU, sauf obligation légale ou nécessité de conservation probatoire.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les Données Personnelles sont traitées pendant la durée de l'Essai gratuit, augmentée le cas échéant de la période raisonnablement nécessaire à leur suppression, anonymisation, conservation probatoire ou bascule vers un Abonnement.

Sauf accord écrit contraire de Truxelo ou obligation légale impérative applicable, aucune restitution, export, migration, réversibilité, conservation ou récupération spécifique des Données d'Essai n'est due au titre d'un Essai gratuit.

7. Obligations de Truxelo

Truxelo s'engage à :

1. traiter les Données Personnelles uniquement sur instruction documentée du Client ou du Prospect ;
2. garantir la confidentialité des personnes autorisées à traiter les données ;
3. mettre en œuvre des mesures de sécurité adaptées ;
4. assister le Client ou le Prospect, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice de droits ;
5. assister le Client ou le Prospect, dans la mesure raisonnable, pour les analyses d'impact lorsque cela est nécessaire ;
6. notifier au Client ou au Prospect les violations de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance ;
7. tenir un registre des traitements réalisés en qualité de sous-traitant ;
8. encadrer ses propres sous-traitants ultérieurs.

8. Sous-traitants ultérieurs

Le Client ou le Prospect autorise Truxelo à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour les besoins de la Solution, de l'Abonnement ou de l'Essai gratuit.

La liste des principaux sous-traitants ultérieurs figure en Annexe 5 — Liste des sous-traitants ultérieurs, ou dans toute version mise à jour communiquée ou mise à disposition par Truxelo.

Truxelo informera le Client ou le Prospect de tout changement substantiel de sous-traitant ultérieur susceptible d'avoir un impact significatif sur les traitements réalisés pour son compte.

Le Client ou le Prospect peut formuler une objection motivée dans un délai de dix (10) jours ouvrés. À défaut d'accord, les Parties rechercheront une solution raisonnable.

9. Transferts hors Union européenne

Lorsque des Données Personnelles sont transférées hors de l'Union européenne ou hors pays bénéficiant d'une décision d'adéquation, Truxelo veille à mettre en place des garanties appropriées, telles que des clauses contractuelles types ou tout autre mécanisme reconnu par la réglementation applicable.

10. Violation de données

Truxelo notifie au Client ou au Prospect toute violation de Données Personnelles dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance.

La notification précise, dans la mesure disponible :

- la nature de la violation ;
- les catégories de données concernées ;
- les conséquences probables ;
- les mesures prises ou proposées ;
- les coordonnées du contact utile.

11. Audit

Le Client peut demander des informations raisonnables permettant de vérifier le respect de la présente annexe.

Tout audit sur site ou audit technique doit être :

- limité au périmètre strictement nécessaire ;
- réalisé par un tiers indépendant soumis à confidentialité ;
- notifié au moins trente (30) jours à l'avance ;
- réalisé aux frais du Client ;

- conduit sans perturber l'activité de Truxelo ni compromettre la sécurité des autres clients.

Un audit ne peut être réalisé plus d'une fois par an, sauf incident grave ou obligation réglementaire.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, compte tenu de la gratuité et de la durée limitée de l'accès, les demandes d'audit sont limitées à la communication d'informations raisonnables, sauf obligation légale impérative ou incident grave.

ANNEXE 3 — MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES DE SÉCURITÉ

Truxelo met en œuvre des mesures adaptées, notamment :

1. Contrôle des accès

- comptes individuels ;
- gestion des droits par profil ;
- restrictions d'accès internes ;
- suppression ou désactivation des accès obsolètes ;
- journalisation des accès ;
- limitation des accès d'essai selon le périmètre autorisé.

2. Sécurité des communications

- chiffrement des communications par protocole sécurisé ;
- protection des interfaces d'accès ;
- bonnes pratiques de gestion des certificats.

3. Sauvegardes

- sauvegardes régulières ;
- procédures de restauration ;
- conservation limitée selon cycles techniques ;
- protection contre la suppression accidentelle.

Les sauvegardes applicables aux Environnements d'Essai peuvent être limitées ou distinctes de celles applicables aux environnements de production, sauf stipulation contraire.

4. Cloisonnement

- séparation logique des environnements ;
- limitation des accès aux seules personnes habilitées ;
- principe du moindre privilège ;
- séparation ou limitation des environnements d'essai lorsque cela est techniquement nécessaire.

5. Supervision

- monitoring ;
- alertes techniques ;
- suivi des incidents ;
- journalisation applicative.

6. Maintenance

- correctifs de sécurité ;
- mises à jour ;
- tests raisonnables avant déploiement ;
- maintenance planifiée lorsque nécessaire.

7. Continuité

Truxelo met en œuvre des objectifs internes de continuité, qui ne constituent pas des engagements contractuels sauf stipulation contraire :

- RPO cible ;
- RTO cible ;
- procédures de reprise.

Ces objectifs internes ne s'appliquent pas nécessairement aux Environnements d'Essai.

8. Confidentialité interne

- accès limité aux personnes habilitées ;
 - sensibilisation des collaborateurs ;
 - obligations de confidentialité ;
 - restriction des accès aux données clients ;
 - restriction des accès aux Données d'Essai.
-
-

ANNEXE 4 — SERVICES TIERS ET PÉRIMÈTRES SENSIBLES

1. Mobilité chauffeur

Les fonctionnalités de mobilité chauffeur peuvent dépendre de Services Tiers, notamment Drivers by B2P.

Elles peuvent inclure, selon périmètre activé :

- mission envoyée au chauffeur ;
- statuts terrain ;
- signatures ;
- photos ;
- réserves ;
- e-CMR ;
- preuves de livraison ;
- documents attachés.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, ces fonctionnalités peuvent être limitées, simulées, désactivées ou soumises à validation préalable de Truxelo ou du Service Tiers concerné.

2. Facturation électronique

Les fonctionnalités liées à Factur-X, à la facturation électronique ou aux exports comptables peuvent dépendre :

- du périmètre activé ;
- des formats configurés ;
- des données disponibles ;
- des connecteurs ;
- des obligations applicables ;
- des prestataires tiers.

Truxelo ne se substitue pas au Client, à son expert-comptable, à sa plateforme de facturation électronique ou à ses conseils pour la validation de ses obligations fiscales et comptables.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les fonctionnalités liées à la facturation électronique, à Factur-X ou aux exports comptables sont fournies exclusivement à des fins d'évaluation, sauf stipulation expresse contraire.

3. Géolocalisation

Lorsque des données de localisation sont traitées, le Client ou le Prospect demeure responsable de l'information des personnes concernées, de la conformité de la finalité, de la limitation des accès et du respect des règles applicables au droit du travail.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, Truxelo recommande de limiter ou d'éviter l'utilisation de données de géolocalisation réelles, sauf nécessité démontrée et information préalable des personnes concernées.

4. Documents transport

La Solution peut faciliter la centralisation, la préparation, l'archivage ou l'exploitation de documents transport.

Le Client ou le Prospect demeure responsable de la vérification, de la validité, de la conservation et de l'usage final de ses documents.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, les documents générés, importés ou testés ne doivent pas être utilisés comme documents définitifs ou opposables dans l'activité du Client ou du Prospect, sauf accord écrit contraire de Truxelo et vérification par le Client ou le Prospect.

ANNEXE 5 — LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

Version : V1.2

Date de mise à jour : [à compléter]

Applicable aux traitements réalisés par Truxelo en qualité de sous-traitant pour le compte de ses Clients ou Prospects.

Conformément à l'Annexe 2 — Accord de traitement des données personnelles, le Client ou le Prospect autorise Truxelo à recourir aux sous-traitants ultérieurs listés ci-dessous pour les besoins de la fourniture, de l'hébergement, de la maintenance, du support, de la sécurité, de la communication, de l'intégration de la Solution ou de la mise à disposition d'un Environnement d'Essai.

Sous-traitant	Service concerné	Finalité	Localisation / zone de traitement	Données potentiellement concernées
Scaleway / Infomaniak	Hébergement application SaaS	Hébergement, stockage, sécurité, sauvegardes	France / UE / Suisse	Données Client, Données d'Essai, données utilisateurs, données transport, documents, logs
Scaleway / Lovable.dev	Site internet	Hébergement du site public	France / UE	Logs techniques, données de navigation
Pennylane	Emails transactionnels	Envoi d'emails techniques, notifications, invitations, support	UE	Email, nom, prénom, contenu technique limité
Scaleway	Support client	Gestion des demandes support, tickets, échanges clients	UE	Coordonnées professionnelles, contenus de demandes,

				captures éventuelles
Scaleway	SMS / notifications	Envoi de notifications opérationnelles	UE	Numéro de téléphone, contenu de notification
Drivers by B2P / B2PWeb	Mobilité chauffeur / e-CMR / preuves terrain selon périmètre activé	Transmission ou remontée de missions, statuts, preuves, signatures, réserves, e-CMR selon le périmètre activé	UE	Données conducteurs, missions, statuts, preuves, signatures, documents
Leafleet	Cartographie / itinéraires	Affichage cartographique, géocodage, aide à la planification	UE	Adresses, points logistiques, données de mission, données techniques
Pennylane	Factur-X / facturation électronique selon périmètre activé	Préparation, transmission ou traitement de factures structurées selon configuration	UE	Données de facturation, clients, prestations, documents
Scaleway	Supervision et sécurité	Monitoring, logs, détection d'incidents, performance	UE	Logs techniques, métadonnées, traces d'usage

Truxelo peut mettre à jour la présente liste afin de tenir compte de l'évolution de ses prestataires, de la Solution, des Services Tiers, des Environnements d'Essai ou des exigences de sécurité.

En cas d'ajout ou de remplacement substantiel d'un sous-traitant ultérieur susceptible d'avoir un impact significatif sur les traitements réalisés pour le compte du Client ou

du Prospect, Truxelo en informera le Client ou le Prospect par tout moyen écrit ou par mise à disposition d'une version mise à jour de la présente annexe.

Le Client ou le Prospect peut formuler une objection écrite, motivée et documentée dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant l'information communiquée par Truxelo.

En cas d'objection légitime, les Parties rechercheront de bonne foi une solution raisonnable.

À défaut de solution raisonnable, le Client pourra résilier le périmètre concerné par le sous-traitant litigieux, sans indemnité autre que le remboursement prorata temporis des sommes éventuellement payées d'avance pour la période postérieure à la résiliation du périmètre concerné.

Dans le cadre d'un Essai gratuit, une objection à un sous-traitant ultérieur peut conduire Truxelo à limiter, suspendre ou refuser l'Essai gratuit lorsque le sous-traitant concerné est nécessaire à la fourniture de l'Environnement d'Essai.