

## TERMS & CONDITIONS | CGU

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF USE

#### PREAMBLE

<u>ARTICLE 1</u>	<u>OBJECT</u>
<u>ARTICLE 2</u>	<u>DEFINITIONS</u>
<u>ARTICLE 3</u>	<u>TERMS AND CONDITIONS OF ACCESS AND REGISTRATION</u>
<u>ARTICLE 4</u>	<u>PLATFORM FUNCTIONALITIES</u>
<u>ARTICLE 5</u>	<u>IMAGE RIGHTS</u>
<u>ARTICLE 6</u>	<u>PERSONAL DATA</u>
<u>ARTICLE 7</u>	<u>INTELLECTUAL PROPERTY</u>
<u>ARTICLE 8</u>	<u>OBLIGATIONS</u>
<u>ARTICLE 9</u>	<u>LIABILITY</u>
<u>ARTICLE 10</u>	<u>UNSUBSCRIPTION</u>
<u>ARTICLE 11</u>	<u>TERMINATION</u>
<u>ARTICLE 12</u>	<u>WAIVER AND TOLERANCE</u>
<u>ARTICLE 13</u>	<u>ENTIRE CONTRACT</u>
<u>ARTICLE 14</u>	<u>INVALIDITY</u>
<u>ARTICLE 15</u>	<u>PROOF</u>
<u>ARTICLE 16</u>	<u>APPLICABLE LAW AND JURISDICTIONAL CLAUSE</u>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

#### PREAMBULE

<u>ARTICLE 1</u>	<u>OBJET</u>
<u>ARTICLE 2</u>	<u>DEFINITIONS</u>
<u>ARTICLE 3</u>	<u>CONDITIONS D'ACCES ET MODALITES D'INSCRIPTION</u>
<u>ARTICLE 4</u>	<u>FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME</u>
<u>ARTICLE 5</u>	<u>DROIT A L'IMAGE</u>
<u>ARTICLE 6</u>	<u>DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</u>
<u>ARTICLE 7</u>	<u>PROPRIETE INTELLECTUELLE</u>
<u>ARTICLE 8</u>	<u>OBLIGATIONS</u>
<u>ARTICLE 9</u>	<u>RESPONSABILITE</u>
<u>ARTICLE 10</u>	<u>DESINSCRIPTION</u>
<u>ARTICLE 11</u>	<u>RÉSILIATION</u>
<u>ARTICLE 12</u>	<u>RENONCIATION ET TOLERANCE</u>
<u>ARTICLE 13</u>	<u>INTEGRALITE</u>
<u>ARTICLE 14</u>	<u>NULLITE</u>
<u>ARTICLE 15</u>	<u>PREUVE</u>
<u>ARTICLE 16</u>	<u>LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS</u>

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF USE

The "Easy2Trace" and "Flash" platforms (hereinafter referred to as the "Platform") are offered by:

### **THE EASY COMPANIES**

A Limited Company with share capital of 100,000 euros, having its registered office at 19 rue Edmond Reuter, Contern, L-5326, entered in the Luxembourg Trade and Companies Register under number 0550437782.

Hereinafter referred to as the "Company",

Any use of the Platform, via the website [www.easy2trace.com](http://www.easy2trace.com) or [www.flash.global.com](http://www.flash.global.com) (hereinafter referred to as the "Platform") implies full and unreserved acceptance of the present General Terms and Conditions of Use (CGU).

The General Terms and Conditions of Use applicable are those in force as at the date of use of the Platform.

The Company hereby reserves the right to amend the present General Terms and Conditions of Use at any time.

The present General Terms and Conditions of Use are the property of the Company. Any reproduction, even in part, is strictly prohibited.

This Agreement is concluded by and between the Company and any person wishing to register on the Platform and become a user thereof (hereinafter referred to as the "User").

The Agreement is concluded for the term of registration of the User.

### **PREAMBLE**

The Platform is a transport and logistics tracking assistance platform providing Users with a tool to support and assist them in tracking their transport, and notably allowing them to be remotely notified in real-time of the status of their transport.

### **ARTICLE 1 OBJECT**

The present General Terms and Conditions of Use are intended to indicate the terms and conditions of use of the Platform by Users.

### **ARTICLE 2 DEFINITIONS**

"User": hereby refers to any natural person or legal entity, who uses the Platform via

the website [www.easy2trace.com](http://www.easy2trace.com) or [www.flash.global](http://www.flash.global).

By virtue of the present General Terms and Conditions of Use, the User is:

- a Carrier: a goods transport company;
- a Shipper client: a natural person or legal entity wishing to use the services of a Carrier.

"Driver": refers to the driver of a Carrier, responsible for transporting goods on behalf of the Shipper client. The Driver uses the Easy2Trace Application or Flash Track application to track the delivery.

"Access Code": refers to the login and password enabling access to the Platform and Account by a User.

"Account": refers to the personal administration area dedicated to the User.

"Content": refers to all audiovisual, text, sound, graphics, photographic, etc. elements sent, issued, broadcast, published by a User on or on which the User interacts on the Platform, in any form whatsoever and notably in the form of text, images, videos and audio.

Group: refers to any company, legal entity with a direct or indirect capital tie to the Company.

"Transport Order": refers to a request by the Shipper client, notably including information pertaining to the identity and details of the Shipper client; the nature of goods to be transported (weight, size, reference) as well as the place and times of collection and delivery of goods.

"Status of the transport order": refers to stages in the transport of goods.

"Vehicle": refers to the vehicle used by the Driver in the framework of the transportation mission on behalf of the Shipper client.

### **ARTICLE 3 TERMS AND CONDITIONS OF ACCESS AND REGISTRATION**

#### **3.1 TERMS AND CONDITIONS OF ACCESS TO THE PLATFORM**

Access is free for the Platform, excluding the cost of the Internet connection which is payable by the User.

Access and registration to the Platform are available to any legal entity and natural person who is a fit and able adult.

#### **3.2 TERMS AND CONDITIONS FOR SUBSCRIBING TO THE PLATFORM**

Use of the Platform is subject to prior registration by the User.

The User hereby guarantees the accuracy of information sent at the time of registration and undertakes to update this information, if it should change during the term of registration.

The User is registered by creation of an account, and formally accepts the present

General Terms and Conditions of Use and is obliged to provide the following information:

For Shipper clients:

- Log in
- Password
- Name of Shipper client
- Full name of contact person for this company
- Contact person email address
- Contact person telephone number
- Registration number for vehicles used during transportation (in the event of internal fleet or own fleet)

For Carriers:

- Log in
- Password
- Name of Carrier
- Full name of contact person for this company
- Contact person email address
- Contact person telephone number

The User accesses his account by visiting the "Client Portal" or the "Supplier Portal" on the Platform.

## **ARTICLE 4    PLATFORM FUNCTIONALITIES**

### **4.1 PLATFORM FUNCTIONALITIES**

Registration on the platform notably gives free access to the following functionalities, allowing Users to:

For the Shipper client:

- issue transport orders;
- facilitate issue of transport orders to Carriers;
- track the status of transport orders;
- find out the last position of the Driver.
- photo module

For the Carrier:

- facilitate communication of transport orders to Drivers concerned;
- issue messages to Drivers to keep them notified or ask them for information about the delivery;
- receive messages from Drivers;
- find out the last position of the Driver.
- photo module

These functions may be adapted in line with the Platform requirements.

#### **4.2 PAID SERVICES UPON ESTIMATES**

Users also have the option of subscribing to paid services upon estimates, notably:

- integration service with existing TMS for automation of flows;
- mobile fleet management and telephone subscription.
- specific technical support.

To access these services, Users should go to: [business@easy2trace.com](mailto:business@easy2trace.com)

### **ARTICLE 5 IMAGE RIGHTS**

In such instance where the User provides, at the time of registration or in the framework of use of the Platform, photographs, images or any other Content, it hereby undertakes:

- to hold copyrights protecting the photograph, image or Content concerned;
- to authorise the Company to distribute this photograph, image or Content on the Platform;
- to refrain from distributing a photograph, image or Content on which third parties are identifiable, unless their express consent has been obtained to distribute said photograph, image or Content.

The Company hereby reserves the right to undertake, upon notification of a third party, the withdrawal of any photograph, image or Content which breaches copyright.

### **ARTICLE 6 PERSONAL DATA**

The Company hereby notifies the User that its data is registered and has been declared to the competent body under number [TO BE COMPLETED], pursuant to the provisions set forth under the Data Protection Act.

The User is hereby notified that its data has been processed allowing the Company to offer various functions proposed on the Platform.

The User has a right to access, amend, modify or delete data collected. This right may be exercised by simply contacting the Company by email at the following address: [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com) .

The data provided by the User is stored for the term of registration on the Platform.

Connection information and, notably, pages consulted and IP addresses are stored for the legal term of protection, namely one year following registration.

Subject to the User's express prior consent, data supplied by the User shall not be disclosed by the Company to third parties, with the exception of the Group and their technical partners for service requirements, and is not used for commercial prospection.

The Company takes all adequate measures to ensure the security and confidentiality

of personal data processed.

The User is hereby informed that data is hosted on the territory of the European Union.

## **ARTICLE 7 INTELLECTUAL PROPERTY**

The Platform is the exclusive property of the Company.

The Company holds all intellectual property rights pertaining to the Platform and notably all graphics, sounds, text, software, including the underlying technology, or of any other nature, making up the Platform.

The User hereby undertakes not to infringe the intellectual property rights of the Company and refrains, consequently, from reproducing, representing, translating, amending or distributing, even in part, any element protected by intellectual property rights, without the Company's prior express consent.

Any reproduction of an element of the Platform by the User, without the Company's consent, constitutes an act of counterfeit subject to civil and criminal sanctions.

The User hereby refrains, moreover, from any exploitation, under any circumstances whatsoever, of the Content and information appearing on the Platform.

In accepting the General Terms and Conditions of Use, the User hereby grants, as a non-exclusive right to the Company, for the whole world and the entire term of registration, the right to reproduce, represent and, where applicable, amend the Content notified by the User, in order to ensure it is posted online and that it is accessible and legible under the best possible conditions.

The User hereby declares and confirms that the Content and information sent via the Platform do not infringe third party rights.

The User hereby refrains from using the Platform for commercial purposes without the prior express consent of the Company.

## **ARTICLE 8 OBLIGATIONS**

### 8.1 OBLIGATIONS OF THE USER

#### VERIFICATION OF PLATFORM COMPATIBILITY

The User confirms having read, prior to acceptance hereof, the technical characteristics and security mechanisms of the Platform.

The User personally deals with all equipment (hardware and software) required for use of the Platform via the Internet. The User should regularly update its hardware and Internet connection, required for due and proper operation of the Platform.

#### ACCESS CODES

It is hereby indicated that access to the Platform is secured in such a manner so as to permanently protect, from unauthorised access by third parties, all User data which may circulate through systems during the use of the Platform.

The User is hereby notified that Access Codes allowing it to access the Platform are personal and strictly confidential and may not be disclosed to any third parties whomsoever.

Use and protection of Access Codes falls under the sole and exclusive liability of the User who alone will bear the consequences which may result from their use by third parties who may become aware thereof. The Company shall not be held liable in any manner whatsoever for any loss or damage resulting from default by the User in respect of these restrictions.

In the event of loss or theft of its login information, the User hereby undertakes to amend the password or request a new password via the procedure displayed online by the Company allowing it to recover its Access Codes as soon as possible.

#### INFORMATION COMPLETED

The User hereby guarantees that all information provided at the time of registration with the Platform pertaining notably to its identity and details, are correct and it undertakes to regularly update it.

The User hereby undertakes, in the framework of use of the Platform, to provide accurate and sincere information.

Generally, the User guarantees accuracy of all information supplied.

#### USE OF THE PLATFORM

The User hereby undertakes to only use the Platform for the sole purposes indicated in the present General Terms and Conditions and in strict respect of technical and security standards.

The User understands and accepts the functionalities of the Platform.

Use of the Platform is under the sole and exclusive liability of the User. Consequently, any processing, transfer, distribution or representation of information or data via the Platform by the User, is undertaken under its sole and exclusive liability and in strict respect of legislative and regulatory provisions in force pertaining to the use of online services.

The User is solely and exclusively liable for Content it publishes and/or on which it interacts. The User hereby refrains from distributing Content (texts, images, photos, videos, links) likely to infringe third party rights and interests and which is contrary to legislation and regulations in force or harms public order and morality.

Similarly, the User hereby undertakes not to send, via the Platform, any Content including a computer virus or any other code, file or programme developed with a view to suspending, destroying or limiting the operation of any software, computer or

telecommunication tool, without this list being limited.

The User is liable for all Content infringing these provisions.

The User hereby acknowledges the right for the Company to remove any content which fails to respect these recommendations.

The User hereby undertakes moreover to immediately notify the Company of any anomaly concerning the use of the Platform at the following address: [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com).

The User hereby undertakes to respect the image of the Company and its reputation, as well as other Users and Drivers. It hereby undertakes not to make any declarations and/or undertake any actions whatsoever which harm the Company, other Users or Drivers.

#### BACKUP, SECURITY AND CONFIDENTIALITY OF DATA

The User accepts full liability for complete and regular back ups of its data and notably proof of delivery, proof of loading, bills of lading/CMR, photos taken by the application and digital signatures.

The User hereby undertakes to save and back up this data. The Company hereby notifies the User that data will not be stored by the Platform for longer than 6 months.

The User additionally undertakes to protect the security and confidentiality of said data.

#### TRANSPORTATION OF GOODS

The Carrier accepts full liability for the transportation of goods by its Drivers. Consequently, the Company may not incur its liability towards Shipper clients or any other third parties for any loss or damage resulting from the transportation of goods by the Driver.

The Carrier is solely and exclusively liable for the date and place of collection and delivery of goods.

### 8.2 COMPANY'S OBLIGATIONS

#### AVAILABILITY

The Company hereby undertakes to take all reasonable measures in order to guarantee that the Platform be accessible online 365 days a year, 24 hours a day, 7 days a week, excluding any cases of force majeure, technical difficulties and/or computer difficulties and/or telecommunication difficulties and/or maintenance periods (and in particular updates).

The Company may not be held liable for any non-availability of the Platform pertaining to the User's internet connection, hardware or maintenance operations required for due and proper operation of the Platform.



The Company hereby reserves the right to immediately suspend, without any notice, access to the Platform for all Users and/or in an individual manner for any single User.  
:

1. In order to undertake any technical intervention or for any maintenance operation. Insofar as possible, the Company will inform the User in advance.
2. If the Company receives a notice from a competent authority, whether administrative, arbitral, legal, pursuant to applicable legislation or from any third party and notably, pursuant to France's Digital Economy Law (*loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique*) of 21st June 2004.
3. In the event of use of the Platform in any manner which is contrary to these general terms and conditions.

The User hereby accepts that such a suspension may lead to deactivation and deletion of an account or password as well as denial of access to an account and deletion of the associated Content.

#### CONFIDENTIALITY AND SECURE ACCESS

Generally, the Company hereby undertakes to implement all technical means, pursuant to state of the art techniques, so as to protect the integrity, security and confidentiality of Platform access.

#### DEVELOPMENT OF FUNCTIONS

The Company hereby reserves the right to modify the presentation, operation or functionalities of the Platform, at any time and without prior notice.

#### HOSTING

The Company hosts the Platform in line with security terms and conditions governing access to premises which comply with the rules of the trade.

#### MAINTENANCE

The Company undertakes to ensure normal and corrective maintenance of the Platform so as to facilitate its sustainability and availability in the framework of an obligation of means.

The User automatically benefits from any update developed by the Company corresponding to the version of the Platform it uses.

#### FUNCTIONS, USES

The Company does not guarantee that the functions of the Platform may be adequate for any particular use planned by the User, upon whom it is incumbent to verify, in advance, the adequacy of the functions provided for its requirements.

## ARTICLE 9 LIABILITY

The Company hereby notifies the User that its role is limited to that of a simple intermediary between the User and Drivers. Consequently, the Company does not intervene in the contractual relationship between the Driver, Carrier and Shipper client.

Moreover, the Company does not provide the goods transportation services. Consequently, the Company may not be held liable for any damages or losses, of any nature whatsoever, which result from transportation services undertaken by the Driver, in the framework of his contract with the Shipper client.

Consequently, the Company may not be held liable for an potential damages caused to the User, goods, Vehicle, Driver or any third party in the framework of performance of the transportation services by the Driver.

The Company is bound, in respect of the commitments appearing herein, solely by an obligation of means.

The User is notified of technical issues pertaining to the Internet and any suspended access which may arise therefrom. Consequently, the Company shall not be held liable in any manner whatsoever for any lack of availability or slow performance of the Platform.

The Company is unable to guarantee continuity of the Platform undertaken remotely via the Internet, which the User accepts.

The Parties expressly agree that the Company may additionally not be held liable for suspension of the Platform or damages pertaining to any:

- stoppage as indicated under article 8.2;
- any case of force majeure as defined by French case law or decision by the authorities;
- suspension of the power supply or transmission lines due to public or private operators;
- abnormal or fraudulent use by the User or third parties requiring stoppage of the Platform for security reasons;
- any intrusion or fraudulent maintenance by a third party in the system, or illegal extraction of data despite the implementation of security measures in compliance with current technical data, with the Company accepting only an obligation of means in light of known security techniques;
- the nature and content of information and data created, transferred and/or issued by the User. More generally, the Company may under no circumstances whatsoever be held liable for data, information, results or analyses originating from a third party, sent or received via use of the Platform and harming third party rights or which infringe, in any manner whatsoever, legislation in force;
- loss or delay in provision of this information and data, where the Company is not the cause of this delay;
- operation of the Internet network or telephone or cable networks for Internet access not implemented by the Company;
- any default in hosting servers.

Generally, the Company may not be held liable for damage or indirect losses, lost profits or planned savings, lost income, or any damage to image, not directly and exclusively resulting from a fault of the Platform, or recourse by third parties.

The Company may not be held liable for deletion of User data for any technical reasons out of its control.

In all instances, the Parties hereby agree that the total amount which the Company may be led to pay if its liability should be incurred for any reason whatsoever will be limited to the fixed rate of one hundred (100) euros, all causes and damages included.

The role of the Company is limited to that of a host as defined by law.

In order to facilitate notification of Content likely to infringe the present General Terms and Conditions of Use, the Company provides Users with a contact address allowing illicit Content to be notified: [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com).

Generally, liability of the Company may not be incurred for damages of any kind, direct or indirect, resulting from use of the Platform by the User.

The User is liable for all damages of any nature, material or immaterial, direct or indirect, caused to any third party, including the Company, due to use or illegal exploitation of the Platform, whatever the cause and place of occurrence of said damage.

The User hereby guarantees and holds harmless the Company for all consequences, claims or action of which the Company may be subject.

The User hereby relinquishes exercising any recourse against the Company in the event of proceedings initiated by any third party against it due to use or illicit exploitation of the Platform.

## **ARTICLE 10 UNSUBSCRIPTION**

The User may unsubscribe at any time from the Platform by sending an email to the following address: [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com). Unsubscription will be effective 15 days following the unsubscribe request.

For this, it is incumbent upon the User to connect to its account and supervise the unsubscription procedure indicated by the Company.

Once the User has unsubscribed, the Company will delete the User's personal identification data.

The User is, however, notified that Content published via the Platform will remain online and not be deleted.

## **ARTICLE 11 TERMINATION**

Moreover, any serious breach by a Party of any of the obligations incumbent upon it,

as defined in this Agreement, and not remedied within 7 days following issue of a recorded delivery letter with acknowledgement of receipt will lead to entitlement, for the other Party, to unilaterally claim termination ipso jure of the present Agreement, without prejudice to all compensation and interest to which it may claim by virtue hereof, and subject to respect of the aforementioned notice period.

The Company may terminate the Agreement at any time subject to prior notice of fifteen (15) days, following which it will be incumbent upon the User to take all necessary measures to reclaim its data.

Termination of the Agreement, for any reason whatsoever, leads to denial of access to the Platform by the User on the effective date of termination.

It is incumbent upon the User to take, prior to denial of access to the Platform, all measures required for reclaiming its data.

Moreover, the Company hereby reserves the right to terminate, unilaterally and without notice, the account of any User who does not respect the present General Terms and Conditions of Use.

This termination will become effective immediately, without prior notice by the Company.

#### **ARTICLE 12 WAIVER AND TOLERANCE**

It is officially agreed between the Parties that any waiver or tolerance by either Party in application of the commitments provided for in the Terms and Conditions of Use, in whole or in part, regardless of the frequency and term, cannot be construed as modification of this Agreement or conferring any right whatsoever.

#### **ARTICLE 13 ENTIRE CONTRACT**

The present General Terms and Conditions of Use express all of the obligations of the Parties.

#### **ARTICLE 14 INVALIDITY**

Should any of the provisions appearing in the present General Terms and Conditions be declared invalid or unenforceable for any reason whatsoever, the other provisions shall remain applicable without alteration.

#### **ARTICLE 15 PROOF**

Computerised records stored in the computer systems of the Company under reasonable conditions of safety shall be considered as proof of communication, orders, and payments made between the parties.

#### **ARTICLE 16 APPLICABLE LAW AND JURISDICTIONAL CLAUSE**

The present General Terms and Conditions of Use are governed by French law.

Moreover, the language of the present General Terms and Conditions of Use is French. In the event that the General Terms and Conditions of Use are translated into other foreign languages, only the French version shall prevail.

Should any dispute should arise between the parties due to the enforcement or interpretation of this Agreement, the Parties hereby undertake to abide by the amicable procedure outlined hereunder, prior to any referral to the Court holding jurisdiction.

With a view to jointly seek a solution to any dispute which may arise in the performance of this Agreement, the User hereby agrees to contact the Company in advance at the following address: [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com) .

The User will outline the dispute for which it is contacting the Company, along with supporting documents. On the basis of this information, the Company hereby undertakes to respond to the User as soon as practically possible in order to seek an amicable solution.

If, within a term of thirty days following the Company's reply, the Parties fail to agree to a compromise, find a solution or reach a settlement, the dispute will then be referred to the courts with jurisdiction.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les plateformes « Easy2Trace » et « Flash » (« La Plateforme ») sont proposées par :

### **THE EASY COMPANIES**

Société anonyme au capital de 100 000 euros, dont le siège social est situé 19 rue Edmond Reuter à Contern L-5326, immatriculée au R.C.S. de Luxembourg sous le numéro 0550437782.

Ci-après dénommée « la Société »,

Toute utilisation de la Plateforme, par le biais du site internet [www.easy2trace.com](http://www.easy2trace.com) ou [www.flash.global.com](http://www.flash.global.com) (ci-après dénommée « la Plateforme ») implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Les Conditions Générales d'Utilisation applicables sont celles en vigueur à la date de l'utilisation de la Plateforme.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont la propriété de la Société. Toute reproduction, même partielle, est strictement interdite.

Le Présent Contrat est conclu entre la Société et toute personne souhaitant s'inscrire sur la Plateforme et devenir utilisateur de la Plateforme (ci-après dénommé « l'Utilisateur »).

Le Contrat est conclu pour toute la durée d'inscription de l'Utilisateur.

### **PREAMBULE**

La Plateforme est une plateforme d'assistance de tracking de transport et de logistique, mettant à disposition des Utilisateurs un outil pour les accompagner et les assister dans le suivi de leurs transports, leur permettant notamment d'être informé à distance et en temps réel du statut de leur transport.

### **ARTICLE 1 OBJET**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de préciser les modalités d'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs.

### **ARTICLE 2 DEFINITIONS**

« Utilisateur » : désigne toute personne physique ou morale, qui utilise la Plateforme via le site [www.easy2trace.com](http://www.easy2trace.com) ou [www.flash.global.com](http://www.flash.global.com).

Au sens des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur est :

- un Transporteur : une entreprise de transport de marchandises ;
- un Client chargeur : une personne physique ou morale souhaitant recourir aux services d'un Transporteur.

« Chauffeur » : désigne le chauffeur d'un Transporteur, chargé de transporter la marchandise pour le compte du Client chargeur. Le Chauffeur utilise l'Application Easy2Trace ou Flash Track afin d'assurer le suivi de la livraison.

« Code d'accès » : désigne les identifiant et mot de passe permettant un accès à la Plateforme et à son Compte par l'Utilisateur.

« Compte » : désigne l'espace personnel de gestion dédié à l'Utilisateur.

« Contenu » : désigne l'ensemble des éléments audiovisuels, textuels, sonores, graphiques, photographiques, etc. ; envoyé, transmis, diffusé, publié par un Utilisateur ou sur lesquels l'Utilisateur interagit sur la Plateforme, sous quelque forme que ce soit, et notamment, sous format texte, image, vidéo, audio.

Groupe : désigne toute société, entité légale ayant un lien capitalistique direct ou indirect avec la Société.

« Ordre de transport » : désigne la demande de transport du Client chargeur, contenant notamment les informations relatives à l'identité et aux coordonnées du Client chargeur ; à la nature de la marchandise à transporter (poids, taille, référence) ainsi qu'aux lieux et horaires d'enlèvement et de livraison de la marchandise.

« Statuts de l'ordre de transport » : désigne les étapes du transport de la marchandise.

« Véhicule » : désigne le véhicule utilisé par le Chauffeur dans le cadre de sa mission de transport pour le compte du Client chargeur.

### **ARTICLE 3    CONDITIONS D'ACCES ET MODALITES D'INSCRIPTION**

#### **3.1 CONDITIONS D'ACCÈS A LA PLATEFORME**

L'accès à la Plateforme est gratuit, à l'exception du coût de la connexion internet qui est à la charge de l'Utilisateur.

L'accès et l'inscription à la Plateforme sont ouverts à toute personne morale et à toute personne physique majeure et capable.

#### **3.2 MODALITÉS D'INSCRIPTION A LA PLATEFORME**

L'utilisation de la Plateforme est conditionnée à l'inscription préalable de l'Utilisateur.

L'Utilisateur garantit la véracité des informations qu'il communique lors de son inscription et s'engage à mettre à jour ces informations, si celles-ci viennent à changer pendant la durée de son inscription.

L'Utilisateur est inscrit par la création de son compte, il accepte formellement les présentes Conditions Générales d'Utilisation et renseigne de manière obligatoire :

Pour les Clients chargeurs :

- Identifiant
- Mot de passe
- Nom de la société du Client chargeur
- Nom et prénom du contact de cette société
- Email de ce contact
- Téléphone de contact
- Numéro d'immatriculation des véhicules utilisés pour le transport (en cas de flotte propre ou interne)

Pour les Transporteurs :

- Identifiant
- Mot de passe
- Nom de la société du Transporteur
- Nom et prénom du contact de cette société
- Email de ce contact
- Téléphone de contact

L'Utilisateur accède à son compte en se rendant sur le « Portail Client » ou sur le « Portail Fournisseur » de la Plateforme.

## **ARTICLE 4 FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME**

### **4.1 FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME**

L'inscription à la Plateforme donne notamment gratuitement accès aux fonctionnalités suivantes, permettant aux Utilisateurs de :

Pour le Client chargeur :

- émettre des ordres de transport ;
- faciliter la transmission des ordres de transport aux Transporteurs ;
- suivre les statuts de l'ordre de transport ;
- connaître la dernière position du Chauffeur.
- module photo

Pour le Transporteur :

- faciliter la communication des ordres de transport aux Chauffeurs concernés ;
- envoyer des messages aux Chauffeurs pour les tenir informer ou leur demander des informations au sujet de la livraison ;
- recevoir des messages des Chauffeurs ;
- connaître la dernière position du Chauffeur.
- module photo

Ces fonctionnalités peuvent être adaptées en fonction des contraintes de la Plateforme.



## 5.2 SERVICES PAYANTS SUR DEVIS

Les Utilisateurs ont également la possibilité de souscrire à des services payants sur devis notamment :

- service d'intégration avec des TMS existants pour automatisation des flux ;
- gestion de flotte mobile et abonnement téléphonique .
- support technique spécifique.

Pour accéder à ces services, les Utilisateurs doivent : [business@easy2trace.com](mailto:business@easy2trace.com)

### **ARTICLE 5 DROIT A L'IMAGE**

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournit, lors de son inscription ou dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, des photographies, images ou tout autre Contenu, il s'engage :

- à disposer des droits d'auteur protégeant la photographie, l'image ou le Contenu concerné ;
- à autoriser la Société à diffuser cette photographie, cette image ou ce Contenu sur la Plateforme ;
- à s'abstenir de diffuser une photographie, une image ou un Contenu sur lesquels des tiers seraient identifiables, à défaut d'avoir obtenu leur autorisation expresse de diffuser ladite photographie, image ou Contenu.

La Société se réserve la faculté de procéder, sur notification d'un tiers, à tout retrait d'une photographie, image ou Contenu portant atteinte au droit à l'image.

### **ARTICLE 6 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La Société informe l'Utilisateur que ses données sont enregistrées et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de l'organisme compétent sous le numéro [A COMPLÉTER], conformément aux dispositions de la loi relative aux données personnelles.

L'Utilisateur est informé que ses données font l'objet d'un traitement permettant à la Société de pouvoir lui offrir les différentes fonctionnalités proposées par la Plateforme.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées. Ce droit peut être exercé en contactant simplement la Société par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com) .

Les données transmises par l'Utilisateur sont conservées pour la durée de son inscription sur la Plateforme.

Les informations de connexion et, notamment, les pages consultées et les adresses IP sont conservées pendant la durée légale, à savoir un an à compter de leur enregistrement.

Sauf consentement préalable et exprès de l'Utilisateur, les données transmises par

L'Utilisateur ne sont pas communiquées par la Société à des tiers, à l'exception du Groupe et de leurs partenaires techniques pour les besoins du service, et ne sont pas utilisées à des fins de prospection commerciale.

La Société prend l'ensemble des mesures adéquates afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées.

L'Utilisateur est informé que ses données sont hébergées sur le territoire de l'Union Européenne.

## **ARTICLE 7 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La Plateforme est la propriété exclusive de la Société.

La Société est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à la Plateforme et notamment de tous les éléments graphiques, sonores, textuels, logiciels, y compris la technologie sous-jacente, ou de toute autre nature, composant la Plateforme.

L'Utilisateur s'engage ainsi à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la Société et s'interdit, à ce titre, de reproduire, de représenter, de traduire, de modifier ou de diffuser, même partiellement, tout élément protégé par un droit de propriété intellectuelle, à défaut d'en avoir eu préalablement l'autorisation expresse de la Société.

Toute reproduction d'un élément de la Plateforme par l'Utilisateur, sans autorisation de la Société, constitue un acte de contrefaçon susceptible de poursuites pénales et civiles.

L'Utilisateur s'interdit, par ailleurs, toute exploitation, à quelque titre que ce soit, des Contenus et informations figurant sur la Plateforme.

En acceptant les Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur concède, à titre non exclusif à la Société, pour le territoire du monde entier et pour toute la durée de son inscription, le droit de reproduire, représenter et, le cas échéant, de modifier le Contenu communiqué par l'Utilisateur, afin d'assurer sa mise en ligne, son accessibilité et sa lisibilité dans les meilleures conditions possibles.

L'Utilisateur déclare et garantit que les Contenus et informations qu'il communique via la Plateforme ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la Plateforme à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et préalable de la Société.

## **ARTICLE 8 OBLIGATIONS**

### 8.1 OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

#### LA VERIFICATION DE LA COMPATIBILITE DE LA PLATEFORME

L'Utilisateur assure avoir pris connaissance, préalablement à l'acceptation des

présentes, des caractéristiques techniques et des dispositifs de sécurité de la Plateforme.

L'Utilisateur fait son affaire de l'ensemble des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à l'utilisation de la Plateforme via le réseau internet. L'Utilisateur doit mettre régulièrement à jour ses équipements et sa connexion internet, nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.

### LES CODES D'ACCÈS

Il est précisé que l'accès à la Plateforme est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers non habilités à en prendre connaissance, toutes les données de l'Utilisateur qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme.

L'Utilisateur est informé que les Codes d'Accès lui permettant d'accéder à la Plateforme sont personnels et confidentiels et qu'ils ne peuvent être communiqués à des tiers.

L'utilisation et la préservation des Codes d'Accès relèvent de la seule responsabilité de l'Utilisateur qui supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de leur utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. La Société ne sera aucunement responsable pour toute perte ou tout dommage découlant du manquement de l'Utilisateur à respecter ces exigences.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, l'Utilisateur s'engage à modifier le mot de passe ou à en demander la régénération via la procédure mise en place par la Société lui permettant de récupérer ses Codes d'Accès dans les meilleurs délais.

### LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS

L'Utilisateur garantit que l'ensemble des renseignements fournis lors de son inscription à la Plateforme se rapportant notamment à son identité et à ses coordonnées, sont correctes et il s'engage à les mettre à jour de façon régulière.

L'Utilisateur s'engage, dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, à fournir des informations exactes et sincères.

De manière générale, l'Utilisateur garantit la véracité de l'ensemble des informations communiquées.

### L'UTILISATION DE LA PLATEFORME

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser la Plateforme que pour les seules finalités visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et dans le plus strict respect des normes techniques et sécuritaires.

L'Utilisateur comprend et accepte les fonctionnalités de la Plateforme.

L'utilisation de la Plateforme est placée sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. En conséquence, tout traitement, transmission, diffusion ou représentation

d'informations ou de données via la Plateforme par l'Utilisateur, sont effectués sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires se rapportant à l'usage de services en ligne.

L'Utilisateur est seul responsable du Contenu qu'il publie et/ou sur lequel il interagit. L'Utilisateur s'interdit la diffusion de Contenu (textes, images, photos, vidéos, liens...) susceptibles de porter atteinte aux droits et intérêts de tiers, contraires aux lois et règlements en vigueur ou portant atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

De même, l'Utilisateur s'engage à ne transmettre, par l'intermédiaire de la Plateforme, aucun Contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

L'Utilisateur est responsable du Contenu contrevenant à l'ensemble de ces dispositions.

L'Utilisateur reconnaît la possibilité pour la Société de retirer tout contenu ne respectant pas ces prescriptions.

L'Utilisateur s'engage en outre à signaler à la Société, sans délai, toute anomalie concernant l'utilisation de la Plateforme, à l'adresse suivante : [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com).

L'Utilisateur s'engage à respecter l'image de la Société et sa réputation, ainsi que les autres Utilisateurs et les Chauffeurs. Il s'engage à ne pas se livrer à des déclarations et/ou actions quelconques portant atteinte à la Société, aux autres Utilisateurs ou aux Chauffeurs.

#### LA SAUVEGARDE, LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

L'Utilisateur assume l'entière responsabilité de la sauvegarde complète et régulière de ses données et notamment les preuves de livraison, preuves de chargement, lettres de voiture/CMR, photos prises par l'application et signatures digitales.

L'Utilisateur s'engage à sauvegarder ses données. La Société informe l'Utilisateur que les données ne seront pas conservées par la Plateforme au-delà d'une période de 6 mois.

L'Utilisateur s'engage également à assurer la sécurité et la confidentialité des dites données.

#### LE TRANSPORT DES MARCHANDISES

Le Transporteur assume l'entière responsabilité du transport des marchandises par ses Chauffeurs. Ainsi, la Société ne saurait engager sa responsabilité envers les Clients chargeurs ou envers tout tiers pour toute perte ou tout dommage résultant du transport des marchandises par le Chauffeur.

Le Transporteur est seul responsable des horaires et lieux d'enlèvement et de

livraison de la marchandise.

## 8.2 OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

### DISPONIBILITÉ

La Société s'engage à prendre les mesures raisonnables afin de garantir que la Plateforme soit accessible via Internet 365 jours par an, 24h/24h, 7 jours sur 7, à l'exception des cas de force majeure, des difficultés techniques et/ou informatiques et/ou de télécommunication et/ou des périodes de maintenance (et notamment les mises à jour).

La Société ne pourra être tenue responsable de toute indisponibilité de la Plateforme se rapportant à la connexion Internet de l'Utilisateur, à ses équipements ou à des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.

La Société se réserve le droit d'interrompre, immédiatement et sans préavis, l'accès à la Plateforme pour l'ensemble des Utilisateurs et/ou de manière individuelle pour le compte d'un Utilisateur. :

1° Afin de procéder à une intervention technique ou pour toute opération de maintenance.

Dans la mesure du possible, la Société en informera préalablement l'Utilisateur.

2° Si la Société reçoit un avis notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale, judiciaire, conformément aux lois applicables ou par un tiers et notamment, conformément à la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004.

3° En cas d'utilisation de la Plateforme de façon contraire aux présentes.

L'Utilisateur accepte qu'une telle suspension puisse entraîner la désactivation et la suppression d'un compte ou d'un mot de passe ainsi que la suppression de l'accès à un compte et la suppression du Contenu associé.

### LA CONFIDENTIALITE ET LA SECURITE DES ACCES

De manière générale, la Société s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de la technique, pour maintenir l'intégrité, la sécurité et la confidentialité de l'accès à la Plateforme.

### EVOLUTION DES FONCTIONNALITÉS

La Société se réserve le droit de procéder à des modifications dans la présentation, le fonctionnement ou les fonctionnalités de la Plateforme, et ce à tout moment, sans notification préalable.

### L'HÉBERGEMENT

La Société assure l'hébergement de la Plateforme dans des conditions de sécurité des accès et des locaux conformes aux règles de l'art.

## LA MAINTENANCE

La Société assure la maintenance évolutive et corrective de la Plateforme de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité dans le cadre d'une obligation de moyen.

L'Utilisateur bénéficie automatiquement de toute mise à jour mise au point par la Société sur la version correspondante de la Plateforme qu'il utilise.

## LES FONCTIONNALITES, LES USAGES

La Société ne garantit pas que les fonctionnalités de la Plateforme puissent être adéquates pour tel ou tel usage particulier prévu par l'Utilisateur, à qui il appartient donc de vérifier préalablement l'adéquation des fonctionnalités fournies à son besoin.

## **ARTICLE 9 RESPONSABILITE**

La Société informe l'Utilisateur que son rôle se limite à celui d'un simple intermédiaire entre l'Utilisateur et les Chauffeurs. Ainsi, la Société n'intervient pas dans la relation contractuelle unissant le Chauffeur, le Transporteur et le Client chargeur.

En outre, la Société ne fournit pas les prestations de transport de marchandises. En conséquence, la Société ne saurait être tenue responsable des éventuels dommages ou pertes, de quelque nature que ce soit, qui résulteraient des prestations de transport réalisées par le Chauffeur, dans le cadre de son contrat avec le Client Chargeur.

Ainsi, la Société ne saurait engager sa responsabilité pour les éventuels dommages causés à l'Utilisateur, aux marchandises, au Véhicule, au Chauffeur ou à tout tiers, dans le cadre de la réalisation des prestations de transport par le Chauffeur.

La Société n'est tenue, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyen.

L'Utilisateur est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, la Société ne sera tenue aucunement responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements de la Plateforme.

La Société n'est pas en mesure de garantir la continuité de la Plateforme exécutée à distance via Internet, ce que l'Utilisateur reconnaît.

Les Parties conviennent expressément que la Société ne pourra également être tenue responsable des interruptions de la Plateforme ou des dommages liés :

- à un cas d'arrêt tel que mentionné à l'article 8.2 ;
- à un cas de force majeure tel que ceux-ci sont définis par la jurisprudence française ou à une décision des autorités ;
- à une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs publics ou privés ;
- à une utilisation anormale ou frauduleuse par l'Utilisateur ou des tiers nécessitant l'arrêt de la Plateforme pour des raisons de sécurité ;

- à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, la Société ne supportant qu'une obligation de moyen au regard des techniques connues de sécurisation ;
- à la nature et au contenu des informations et données créées, transférées et/ou communiquées par l'Utilisateur. Plus généralement, la Société ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation de la Plateforme portant atteinte aux droits de tiers ou qui violent de quelque manière que ce soit la législation en vigueur ;
- à une perte ou retard dans l'acheminement des informations et données, lorsque la Société n'est pas à l'origine de ce retard ;
- au fonctionnement du réseau Internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à Internet non mis en œuvre par la Société ;
- à une défaillance des serveurs d'hébergement.

De manière générale, la Société ne saurait être tenue responsable des dommages ou pertes indirects, pertes de profit ou d'économie prévues, de pertes de revenus, de préjudice d'image, ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance de la Plateforme, ni de recours de tiers.

La Société ne saurait être tenue responsable de l'effacement des données des Utilisateurs pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

En tout état de cause, les Parties conviennent que le montant total des sommes qui pourraient être mises à la charge de la Société si sa responsabilité devait être engagée pour quelque cause que ce soit sera limité à la somme forfaitaire de cent (100) euros, toutes causes de préjudices confondues.

Le rôle de la Société se limite à celui d'un hébergeur au sens de la loi.

Afin de faciliter la notification d'un Contenu susceptible de contrevenir aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la Société met à la disposition des Utilisateurs une adresse de contact permettant de signaler un Contenu illicite : [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com).

De façon générale, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour les dommages de toute nature, directs ou indirects, résultant de l'utilisation par l'Utilisateur de la Plateforme.

L'Utilisateur est responsable des dommages de toute nature, matériel ou immatériel, directs ou indirects causés à tout tiers, y compris à la Société, du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite de la Plateforme, quelques soient la cause et le lieu de survenance de ce dommage.

L'Utilisateur garantit la Société des conséquences, réclamations ou actions dont la Société pourrait, de ce fait, faire l'objet.

L'Utilisateur renonce à exercer tout recours contre la Société dans le cadre de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation ou de

l'exploitation illicite de la Plateforme.

## **ARTICLE 10 DESINSCRIPTION**

L'Utilisateur peut se désinscrire à tout moment de la Plateforme en envoyant un mail à l'adresse suivante : [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com). La désinscription sera effective 15 jours après la demande de désinscription.

Pour cela, il appartient à l'Utilisateur de se connecter à son compte et de suivre la procédure de désinscription indiquée par la Société.

Une fois l'Utilisateur désinscrit, la Société supprime les données personnelles d'identification de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est toutefois informé que le Contenu qu'il a publié par l'intermédiaire de la Plateforme restera en ligne et ne sera pas supprimé.

## **ARTICLE 11 RÉSILIATION**

Par ailleurs, tout manquement grave d'une Partie à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent Contrat, non réparé dans un délai de 7 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, ouvre droit, pour l'autre Partie, de se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes, et sous réserve du respect du préavis ci-dessus.

La Société pourra résilier le Contrat à tout moment sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours (15), à compter de ce préavis, il appartiendra à l'Utilisateur de prendre ses dispositions afin de récupérer ses données.

La résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la suppression, à la date d'effet de la rupture, de tout accès par l'Utilisateur à la Plateforme.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre, avant la suppression de son accès à la Plateforme l'ensemble des mesures nécessaires à la récupération de ses données.

En outre, la Société se réserve le droit de résilier, unilatéralement et sans préavis, le compte d'un Utilisateur ne respectant pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Cette résiliation prendra effet immédiatement, sans notification préalable de la part de la Société.

## **ARTICLE 12 RENONCIATION ET TOLERANCE**

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent accord, ni générer un droit quelconque.



**ARTICLE 13 INTEGRALITE**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation expriment l'intégralité des obligations des Parties.

**ARTICLE 14 NULLITE**

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions générales serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque cause que ce soit, les autres dispositions demeureront applicables sans changement.

**ARTICLE 15 PREUVE**

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans les conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme les preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

**ARTICLE 16 LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En outre, la langue des présentes CGU est le français. Dans le cas où les CGU seraient traduites en d'autres langues étrangères, seule la version française fera foi.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation du présent accord, les Parties s'engagent à se soumettre à la procédure amiable ci-après définie, préalablement à toute saisine du Tribunal compétent.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, l'Utilisateur convient de contacter au préalable la Société à l'adresse suivante : [support@easy2trace.com](mailto:support@easy2trace.com) .

L'Utilisateur exposera le litige pour lequel il contacte la Société, accompagné des pièces justificatives. Sur ces éléments, la Société s'engage à répondre dans les plus brefs délais à l'Utilisateur afin de trouver une solution amiable.

Si au terme d'un délai de trente jours à compter de la réponse de la Société, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux juridictions compétentes.