

## 1. INFORMAÇÕES LEGAIS

---

O Site e os Serviços são operados pela empresa ASSESSFIRST, uma sociedade anônima simplificada com um capital social de €79.116, cuja sede está localizada na 10 RUE DE LA PAIX 75002 PARIS, registrada no Registro de Comércio e Empresas de Paris sob o número 443 179 684, representada pelo ASSESSFIRST GROUP atuando e tendo os poderes necessários como presidente (doravante "**AssessFirst**").

Os detalhes de contato da AssessFirst são os seguintes:

- Endereço para correspondência: 10, Rue de la Paix, 75002 Paris, França
- Endereço de e-mail: support@assessfirst.com

## 2. INTRODUÇÃO

---

O Site oferece serviços que permitem que o Cliente avalie as habilidades dos Indivíduos por meio de questionários, especialmente como parte de seu gerenciamento de talentos, e estabeleça um relacionamento com eles.

Os Serviços destinam-se exclusivamente a Clientes que atuam como profissionais, excluindo pessoas físicas que desejam contratar pessoal para suas próprias necessidades.

O objetivo destes termos e condições gerais (doravante denominados "**Termos e Condições**") é definir os termos e condições para a implementação dos Serviços do Site, bem como os direitos e obrigações das Partes nesse contexto.

## 3. DEFINIÇÕES

---

Os termos definidos abaixo terão o seguinte significado entre as Partes:

**"Assinatura"** significa a assinatura paga pelo Cliente ao Site que lhe dá acesso aos serviços. A assinatura pode ser feita on-line ("Assinatura on-line") ou por meio da AssessFirst ou de um parceiro ("Assinatura corporativa").

**"Formulário de Pedido"** significa o documento assinado entre a AssessFirst e o Cliente, ou entre um Parceiro e o Cliente, quando aplicável, que se refere em particular a estes Termos e Condições gerais e que está ipso jure sujeito a suas disposições pela única referência feita a ele aqui.

**"Identificadores"** refere-se aos elementos colocados sob o controle exclusivo do Cliente, permitindo o acesso aos Serviços e a um Espaço Pessoal.

**"Indivíduo"** refere-se a qualquer pessoa física que utilize os Serviços do Site, em particular, mas sem limitação, como parte de um processo pessoal, uma avaliação de habilidades, com o objetivo de ser contratado por um Cliente ou como parte de seu desenvolvimento na empresa do Cliente.

**"Integrador"** significa o provedor de serviços responsável por fornecer serviços que permitam o compartilhamento de dados entre a Solução de Terceiros usada pelo Cliente e o Site.

**"Parceiro"** refere-se à empresa parceira da AssessFirst responsável pelo faturamento da Assinatura do Cliente.

**"Parte(s)"** significa a AssessFirst e/ou o Cliente em conjunto.

**"Portal Pessoal"** significa um espaço virtual na forma de páginas da Web dentro do Site dedicadas ao Cliente e acessíveis por meio da seção "Meu Portal Pessoal".

**"Serviços"** refere-se a todas as funcionalidades do Site acessíveis ao Cliente com base em sua Assinatura.

**"Site"** refere-se ao site publicado pela AssessFirst, acessível on-line no endereço URL <https://www.assessfirst.com>, e seus subdomínios.

**"Solução de Terceiros"** significa qualquer ferramenta usada pelo Cliente, como um Sistema de Rastreamento de Candidatos, publicado por um provedor de serviços terceirizado e que esteja em conformidade com as condições de uso acordadas entre o Cliente e o provedor de serviços terceirizado.

**"Termos e Condições Gerais de Uso"** referem-se aos termos e condições relacionados ao uso do Site e dos Serviços que devem ser aceitos por todos os Usuários e que estão disponíveis no endereço URL <https://www.assessfirst.com/pt-br/termos-de-uso/>.

**"Usuário"** refere-se a qualquer pessoa física que tenha uma conta na AssessFirst e esteja agindo em nome de um Cliente.

## 4. DOCUMENTOS CONTRATUAIS

---

Os documentos contratuais que são automaticamente vinculados aos Clientes são, em ordem decrescente de prioridade, os seguintes:

- Um Formulário de Pedido, quando aplicável,
- Estes Termos e Condições gerais de venda e seus anexos.

Esses documentos juntos formam o "**Contrato**". Fica estipulado que qualquer pedido emitido pelo Cliente como parte de seu próprio processo de pedido será considerado como tendo sido feito exclusivamente de acordo com os Termos e Condições deste documento e constituirá aceitação de todos os seus termos.

Os Termos e Condições gerais de compra do Cliente, ou qualquer outro elemento unilateral comunicado ou mencionado pelo Cliente antes ou depois do pedido dos Serviços, bem como qualquer disposição de um pedido do Cliente que complemente/derive destas Condições são expressamente rejeitados pelas Partes.

Em caso de contradição entre os termos dos documentos contratuais, os documentos serão aplicados na ordem de prioridade indicada acima. No caso de uma contradição entre documentos do mesmo tipo, os documentos mais recentes terão precedência.

## 5. ACEITAÇÃO E APLICABILIDADE

---

Estas Condições são aplicáveis assim que forem aceitas pelo Cliente:

- ao assinar o Formulário de Pedido mencionando expressamente estas Condições; ou,
- por meio de um mecanismo de aceitação on-line.

Os clientes têm o direito de usar os Serviços oferecidos a eles no Site somente mediante a aceitação total destes Termos e Condições gerais. Qualquer adesão sujeita a restrições será considerada nula e sem efeito se tais restrições não forem objeto de uma emenda assinada pelas Partes.

Os clientes que não concordarem em se vincular aos termos dos Termos e Condições não deverão usar os Serviços.

A AssessFirst reserva-se o direito de fazer quaisquer alterações nestes Termos e Condições que considere necessárias e úteis, cuja versão mais recente entrará em vigor mediante notificação da AssessFirst, de acordo com as condições estabelecidas nesta seção. A AssessFirst envidará seus melhores esforços para informar o Cliente sobre a existência e a entrada em vigor de novos Termos e Condições por qualquer meio à sua disposição (e-mail, notificação no Site, informações on-line, etc.). O Cliente aceita expressamente esses métodos de notificação e renuncia ao direito de invocar os Termos e Condições anteriores uma vez que a notificação válida tenha sido feita.

Estes Termos e Condições podem ser acessados e impressos a qualquer momento por meio de um link direto na parte inferior da página do Site. O Cliente pode acessar os Termos e Condições Gerais arquivados enviando uma solicitação por e-mail para [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com).

Os Termos e Condições que aparecem on-line no Site têm precedência sobre qualquer versão impressa de uma data anterior. Portanto, o Cliente é convidado a consultá-los regularmente.

Data da última atualização: 6 de janeiro de 2025.

O Cliente poderá deixar de usar os Serviços a qualquer momento, mas permanecerá responsável por qualquer uso anterior.

## 6. SERVIÇOS

---

Os Clientes podem se beneficiar dos Serviços que assinaram como parte de sua Assinatura, conforme detalhado nos termos do Formulário de Pedido, quando aplicável, em conformidade com os Níveis de Serviço descritos no Anexo 1 deste documento.

A AssessFirst terá critério exclusivo quanto aos métodos de prestação dos Serviços, os meios técnicos empregados e o desenvolvimento das funcionalidades do Site.

As Partes puderam trocar pontos de vista antes de assinar o contrato, fazer perguntas e obter respostas que lhes permitiram tomar sua decisão, além de se familiarizarem com os documentos contratuais e avaliarem seus termos e escopo.

Nesse contexto, o Cliente estabeleceu unilateralmente a adequação dos Serviços às suas necessidades específicas após fazer todas as perguntas relevantes à AssessFirst e reconhecer seu compromisso.

### **7. CONDIÇÕES FINANCEIRAS**

---

Determinados Serviços são fornecidos ao Cliente de acordo com os termos financeiros especificados nesta seção e no Formulário de Pedido aplicável.

#### **7.1. RESUMO GRATUITO DA DESCOBERTA**

A AssessFirst permite que o Cliente se beneficie, gratuitamente, da entrega do Resumo da Descoberta, sem qualquer limite no número de vezes e pelo tempo em que o Cliente usar os Serviços.

#### **7.2. CONDIÇÕES FINANCEIRAS PARA SERVIÇOS PAGOS**

Os clientes podem se beneficiar dos Serviços em troca do pagamento do preço da Assinatura, de acordo com as disposições do artigo 7.2.2 destes Termos e Condições.

##### **7.2.1. Preço da assinatura**

###### **a. Preços**

Para Assinaturas on-line, o preço da Assinatura é indicado no Site.

O preço das assinaturas corporativas está indicado no formulário de pedido.

Salvo indicação em contrário, o preço é expresso em euros e não inclui impostos franceses.

###### **b. Evolução das taxas comerciais**

Os preços das assinaturas podem mudar de acordo com vários critérios, especialmente no caso de operações comerciais. Os clientes serão informados sobre essas alterações por qualquer meio escrito (especialmente por e-mail) até, no máximo:

- Dois (2) meses antes da entrada em vigor das novas tarifas, se a Assinatura for anual ou plurianual;
- Sete (7) dias antes da entrada em vigor das novas tarifas, se a Assinatura for mensal;

As novas taxas se aplicam à primeira renovação da Assinatura após sua entrada em vigor, ou seja, no final do período de compromisso atual.

O preço aplicável ao Cliente será necessariamente aquele em vigor na data e no momento do pedido do Cliente, e as Partes reconhecem que não têm nenhum recurso no caso de uma redução ou aumento após a assinatura ter sido feita.

A AssessFirst se reserva o direito, a seu próprio critério e em termos a serem determinados exclusivamente por ela, de oferecer ofertas promocionais e/ou reduções de preço.

###### **c. Indexação de preços ao índice Syntec**

Salvo estipulação em contrário no Formulário de Pedido aplicável, o preço da Assinatura, em uma base de escopo idêntico, será automaticamente revisado em cada data de aniversário do Contrato, ou seja, no final de cada ano contratual, de acordo com a fórmula estabelecida abaixo e dentro do limite de um aumento anual de dez (10) por cento.

Fórmula de ajuste de preço:  $P = P_o \times S / S_o$ .

Com: P = Preço revisado;  $P_o$  = Preço original; S = Novo índice SYNTEC;  $S_o$  = Índice SYNTEC original.

Essa alteração ocorrerá automaticamente em cada data de aniversário do Contrato, sem prejuízo da opção de revisar as tarifas previstas no artigo 7.2.1 b destes Termos e Condições.

##### **7.2.2. Métodos de pagamento**

###### **a. Clientes inscritos via AssessFirst**

Para Assinaturas on-line, o pagamento do preço da Assinatura é feito por cartão bancário ou por débito direto do número da conta bancária do Cliente (IBAN).

Para Assinaturas Corporativas, o pagamento do preço da Assinatura é feito por cartão bancário ou por débito direto do número da conta bancária do Cliente (IBAN).

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

Cheques não são aceitos.

O pagamento por cartão bancário ou débito direto é feito por meio de um provedor de serviços de pagamento que, sozinho, retém os dados bancários do Cliente para essa finalidade. A AssessFirst não retém nenhum dado bancário e qualquer solicitação feita com base no direito de acesso deve ser dirigida diretamente ao provedor de serviços bancários terceirizado.

O preço da Assinatura é devido e pagável no dia em que a Assinatura é contratada e, em seguida, mensalmente ou anualmente durante o período da Assinatura, bem como na data de aniversário de cada renovação.

O Cliente garante à AssessFirst que possui as autorizações necessárias para usar o método de pagamento escolhido.

No caso de débito direto, o Cliente se compromete a tomar as medidas necessárias para garantir que o preço da Assinatura possa ser debitado.

### **b. Clientes inscritos por meio de um parceiro**

O preço da Assinatura é devido e pagável no dia em que a Assinatura é contratada, de acordo com os métodos descritos no Formulário de Pedido e, posteriormente, durante a duração da Assinatura, bem como na data de aniversário de cada renovação.

### **7.2.3. Atrasos e incidentes de pagamento**

#### **a. Clientes inscritos via AssessFirst**

O Cliente é informado e aceita expressamente que qualquer atraso no pagamento de todo ou parte de um valor devido em sua data de vencimento acarretará automaticamente, sem prejuízo das disposições do artigo "Penalidades por inadimplência" e após a notificação formal prévia ter permanecido sem efeito por quinze (15) dias:

- o pagamento imediato de todos os valores devidos pelo Cliente;
- a suspensão imediata dos Serviços ativos até o pagamento integral de todos os valores devidos pelo Cliente;
- sem aviso prévio, a cobrança de juros de mora iguais à taxa de juros aplicada pelo Banco Central Europeu em sua mais recente operação de refinanciamento, acrescida de 10 (dez) pontos percentuais, calculados e compostos diariamente, sobre os valores devidos não pagos desde a data de vencimento até o pagamento.

Além dos juros de mora, o Cliente será responsável pelo pagamento de uma indenização pelos custos de cobrança no valor de 40 (quarenta) euros, de acordo com o artigo L. 441-10 do Código Comercial Francês.

#### **b. Clientes inscritos por meio de um parceiro**

Os clientes são informados e aceitam expressamente que qualquer falta de pagamento e/ou atraso no pagamento pelo Parceiro à AssessFirst provavelmente resultará na suspensão dos Serviços ativos até o pagamento integral de todos os valores devidos e renunciam a qualquer ação de responsabilidade a esse respeito.

## **7.3. DURAÇÃO DA ASSINATURA**

A duração da Assinatura está indicada na fatura e/ou no Formulário de Pedido aplicável.

A Assinatura tem início no dia em que é contratada ou na data de início da Assinatura indicada no Formulário de Pedido, se for o caso, sujeita ao pagamento do preço, pelo período subscrito pelo Cliente (doravante denominado "Período Inicial"), de data a data.

A Assinatura é então renovada por renovação tácita por períodos sucessivos com a mesma duração do Período Inicial (doravante denominados, juntamente com o Período Inicial, os "Períodos"), a menos que seja rescindida por e-mail pela AssessFirst ou pelo Cliente, o mais tardar:

- Um (1) mês antes do final do Período de Assinatura atual, se a Assinatura for anual ou plurianual.
- Um (1) dia antes do final do Período de Assinatura atual, se a Assinatura for mensal.

Quando o Cliente tiver contratado uma Assinatura por meio de um Parceiro, o Contrato deverá ser rescindido por e-mail, pela AssessFirst ou pelo Cliente, no mais tardar um (1) mês antes do final do Período de Assinatura vigente. Se o Contrato for rescindido pelo Cliente, o Cliente deverá encaminhar essa rescisão à entidade responsável pela cobrança da Assinatura.

Qualquer Período de Assinatura que já tenha sido iniciado deverá ser pago em sua totalidade. Os clientes reconhecem que não poderão solicitar qualquer reembolso de parte ou da totalidade do preço do Período atual.

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

As faturas de assinatura são emitidas pela AssessFirst e enviadas ao Cliente por um meio apropriado, exceto quando o Cliente tiver feito a assinatura por meio de um Parceiro.

A rescisão da Assinatura não implica o cancelamento da assinatura do Site. Especificamente, os Clientes podem continuar a usar os Serviços gratuitos.

### 8. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

---

Os Serviços que o Cliente assinou ficam disponíveis no dia da assinatura ou na data de início da Assinatura indicada no Formulário de Pedido, quando aplicável, sujeitos ao pagamento integral do preço.

A AssessFirst concede então ao Cliente o direito de usar os Serviços de acordo com os Níveis de Serviço anexados a este documento. Esse direito é intransferível, não exclusivo e mundial.

### 9. USO DE SERVIÇOS

---

O Cliente se compromete a usar os Serviços de acordo com os Termos e Condições Gerais de Uso do Site e com estes Termos e Condições.

A AssessFirst reserva-se o direito de suspender, encerrar ou recusar o acesso ou o uso de toda ou qualquer parte dos Serviços pelo Cliente, sem violação de suas obrigações nos termos destes Termos e Condições, se a AssessFirst acreditar razoavelmente, a seu exclusivo critério, que o Cliente acessou ou usou os Serviços de maneira inconsistente com os Termos e Condições Gerais de Uso e/ou estes Termos e Condições.

### 10. COMPROMISSOS DA ASSESSFIRST

---

Durante a vigência do Contrato, a AssessFirst se compromete a manter a conformidade dos Serviços com estes Termos e Condições e com os Níveis de Serviço anexos, com base no melhor esforço possível.

Especificamente, as informações fornecidas por meio dos questionários e relatórios não constituem uma recomendação e dependem muito: (i) da qualidade da descrição do cargo fornecida pelo Cliente e (ii) do envolvimento do Indivíduo no preenchimento do questionário.

A decisão de contratar ou promover dentro da empresa pertence exclusivamente aos Clientes e os Serviços são meramente ferramentas para auxiliar nessa decisão e não devem ser considerados de outra forma. Nesse sentido, os Usuários serão os únicos responsáveis pelo uso que fizerem das informações que lhes forem fornecidas. A AssessFirst não pode ser responsabilizada pela forma como essas informações são utilizadas e pelas consequências que possam surgir, particularmente em termos de quaisquer decisões que possam ser tomadas e/ou ações que possam ser tomadas com base nessas informações pelo Usuário.

A AssessFirst não é de forma alguma responsável por quaisquer trocas e/ou interações entre clientes e indivíduos que ocorram fora do Site ou dos Serviços. Quando um indivíduo entra em um relacionamento com um cliente, ou quando um cliente entra em um relacionamento com um indivíduo, a AssessFirst não pode ser responsabilizada por relacionamentos subsequentes entre o indivíduo e o referido cliente e, em particular, pela execução dos contratos resultantes (contrato de trabalho, contrato de serviço, bônus, etc.).

Em qualquer caso, a AssessFirst não pode garantir a veracidade das informações fornecidas pelo relatório, que é compilado a partir de informações fornecidas pelo Indivíduo e pelo Usuário. Os resultados dos questionários dependem das informações fornecidas de forma declarativa pelo Indivíduo e a AssessFirst não pode ser responsabilizada por quaisquer erros em quaisquer dados de natureza dimensional ou por quaisquer omissões do Indivíduo. A AssessFirst, portanto, não pode ser responsabilizada pelas consequências de qualquer informação incorreta ou incompleta fornecida.

### 11. COMPROMISSOS DO CLIENTE

---

Sem prejuízo das outras obrigações estabelecidas neste documento, o Cliente se compromete expressamente a cumprir as seguintes obrigações.

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

Os Clientes se comprometem a fornecer à AssessFirst todas as informações necessárias para o desempenho adequado dos Serviços e a garantir sua precisão e, de modo mais geral, a cooperar ativamente com a AssessFirst com vistas ao desempenho adequado deste instrumento.

Os Clientes reconhecem que se familiarizaram, no Site, com as características e restrições dos Serviços como um todo, especialmente os aspectos técnicos. Eles são os únicos responsáveis pelo uso dos Serviços.

Ao usar o Site e os Serviços, o Cliente se compromete a cumprir as leis e os regulamentos em vigor e a não infringir os direitos de terceiros ou a ordem pública.

Os Clientes se comprometem a fazer uso estritamente pessoal dos Serviços. Consequentemente, os Clientes não poderão ceder, conceder ou transferir a terceiros nenhum ou todos os seus direitos e/ou obrigações nos termos deste instrumento, nem transferir a terceiros, gratuitamente ou mediante pagamento, o uso ou a propriedade dos questionários e relatórios e, de modo mais geral, qualquer informação comunicada pela AssessFirst em conexão com os Serviços, exceto no caso de o Cliente precisar encaminhá-la a um cliente final.

Os clientes se comprometem a não ocultar a marca da AssessFirst em questionários, relatórios ou qualquer outro documento emitido pela AssessFirst.

Os clientes se comprometem a não modificar, desmontar, analisar, adaptar ou reproduzir a Solução e seus componentes, em particular os relatórios e questionários, exceto em situações previstas em lei e/ou quando autorizados pela AssessFirst. Os clientes concordam em não reproduzir ou usar a estrutura, a sequência lógica, a sequência de perguntas e as próprias perguntas do questionário e em não reutilizar todas ou partes delas sem a autorização prévia por escrito da AssessFirst.

Ao usar a função de comentários, os Clientes se comprometem a garantir que as anotações não sejam inadequadas, subjetivas ou insultuosas para o Indivíduo. Eles reconhecem que são os únicos responsáveis pelo uso desse recurso e pelo conteúdo de quaisquer comentários que escrevam. Eles também se comprometem a não fornecer nenhuma informação que constitua dados confidenciais de acordo com o significado dos regulamentos sobre a proteção de dados pessoais.

O Cliente se compromete a usar os Serviços e os dados extraídos deles exclusivamente para fins de avaliação das habilidades dos Indivíduos, com vistas a seu recrutamento, como parte de seu desenvolvimento interno, para a detecção de potencial de crescimento ou para orientação profissional.

O Cliente reconhece que os Serviços oferecem uma solução adicional e não alternativa para avaliar as habilidades das pessoas e que os Serviços oferecidos no Site são apenas ferramentas de assistência destinadas ao Cliente e não podem ser considerados de outra forma ou substituir quaisquer outros meios que o Cliente possa ter à sua disposição para atingir o mesmo objetivo. A decisão de contratar ou promover internamente pertence exclusivamente ao Cliente, que reconhece que a AssessFirst não aceita nenhuma responsabilidade pelas decisões do Cliente, particularmente no caso de contratação ou promoção interna.

Os Clientes também são os únicos responsáveis por quaisquer relacionamentos que possam estabelecer com Indivíduos e pelas informações que compartilham com eles no contexto dos Serviços, e reconhecem que a AssessFirst não pode ser responsabilizada de forma alguma por trocas ou relacionamentos entre Clientes e Indivíduos que ocorram fora do Site ou dos Serviços, nem é parte de quaisquer contratos firmados entre Clientes e Indivíduos, e que a AssessFirst não pode ser responsabilizada a esse respeito nem ser parte de qualquer disputa entre Clientes e Indivíduos.

O Cliente se compromete a cumprir as disposições destes Termos e Condições Gerais e a garantir que todos os seus Usuários, funcionários, agentes, prestadores de serviços e subcontratados as cumpram.

## **12. GARANTIA DA ASSESSFIRST**

---

### **12.1. GERAL**

A AssessFirst garante que os Serviços estão em conformidade com as disposições do Contrato, com os usos a que se destinam e com as leis e regulamentos em vigor.

Em particular, a AssessFirst garante que o algoritmo usado na Solução tecnológica não se baseia em nenhum critério discriminatório, de acordo com as leis e regulamentos em vigor.

### **12.2. GARANTIA DE EXCLUSÃO**

Cada Parte deverá defender e indenizar a outra Parte (a "Parte Indenizada") contra quaisquer reivindicações, custos ou danos de terceiros que possam ser concedidos por uma decisão judicial final ou aceitos pela Parte Indenizadora em um acordo de tais reivindicações:

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

- (i) Quando a AssessFirst for a Parte indenizadora, qualquer alegação de que um Serviço prestado pela AssessFirst ao Cliente nos termos deste Contrato: (i) infringe qualquer direito autoral ou marca registrada ou de propriedade do terceiro em questão; (ii) infringe qualquer patente de um terceiro existente na data de entrega do Serviço em questão em qualquer país onde os Serviços são prestados; ou (iii) constitui apropriação indébita ou divulgação ou uso ilegal de um segredo comercial de um terceiro, a menos que, em qualquer um desses casos, as alegações se baseiem em: modificação ou uso pelo Cliente que não seja conforme permitido pelos Termos e Condições e pelo Formulário de Pedido; não utilização pelo Cliente de correções ou aprimoramentos disponibilizados pela AssessFirst; combinação pelo Cliente com qualquer produto, tecnologia ou informação não fornecida ou aprovada pela AssessFirst; distribuição ou uso pelo Cliente em benefício de terceiros; conformidade da AssessFirst com as especificações ou requisitos do Cliente; ou qualquer produto de terceiros, responsabilidade do Cliente ou Propriedade Intelectual do Cliente; e
- (ii) Quando o Cliente for a Parte Indenizadora, qualquer alegação de que a Propriedade Intelectual do Cliente fornecida à AssessFirst nos termos do Contrato: (i) infringe um direito autoral ou uma marca comercial detida pelo terceiro em questão; (ii) infringe uma patente de terceiro existente na data de entrega à AssessFirst ou do primeiro uso pela AssessFirst em qualquer país onde a Propriedade Intelectual do Cliente foi fornecida ou está sendo usada pela AssessFirst; ou (iii) constitui apropriação indébita ou divulgação ou uso ilegal do segredo comercial do terceiro.

A Parte Indenizada notificará imediatamente a Parte Indenizadora, por escrito, sobre qualquer pedido de indenização e garantirá sua cooperação razoável e lhe dará total autoridade para defender ou resolver o pedido, desde que o acordo não imponha qualquer obrigação (monetária ou de outra forma) à Parte Indenizada sem seu consentimento.

Se um Serviço for, ou parecer à AssessFirst ser, considerado uma infração, a AssessFirst, às suas custas, concorda em: (a) conceder ao Cliente o direito de continuar a usá-lo; (b) substituí-lo por um equivalente não infrator; (c) modificá-lo de modo a torná-lo não infrator; ou (d) ordenar sua devolução e reembolsar o Cliente por qualquer valor pago por esse Serviço. Todas as apelações e/ou ações das subsidiárias do Cliente serão conduzidas exclusivamente, por meio da centralização das reivindicações, entre a AssessFirst e o Cliente nos termos deste Contrato. A indenização acima é o único e exclusivo recurso das Partes nos termos da garantia de exclusão.

### 13. MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES

---

A AssessFirst envidará todos os esforços para fornecer aos usuários um serviço eficaz. Ela se compromete a implementar os recursos adequados para manter o serviço funcionando de forma otimizada. Em todo caso, a AssessFirst continua sendo a única responsável pelos meios técnicos implementados para a manutenção dos Serviços.

A AssessFirst se reserva o direito, sem aviso prévio ou compensação, de fechar temporariamente o Site ou o acesso aos Serviços para fins de, mas não se limitando a, realizar atualizações, operações de manutenção, modificações ou alterações nos métodos operacionais.

A AssessFirst não se responsabiliza por danos de qualquer tipo que possam resultar dessas alterações e/ou da indisponibilidade temporária do Site ou dos Serviços associados a ele.

A AssessFirst se reserva o direito de complementar ou modificar, a qualquer momento, o Site e os Serviços que estão disponíveis de acordo com o progresso tecnológico e informará os Clientes por qualquer meio.

### 14. SUPORTE TÉCNICO

---

A AssessFirst oferece a seus Usuários um serviço de Suporte capaz de fornecer toda e qualquer informação necessária para o uso do Site e de prestar assistência em caso de problemas técnicos, de acordo com as condições e os Níveis de Serviço descritos no apêndice deste documento.

A AssessFirst envidará seus melhores esforços para fornecer um serviço que seja acessível a todos os usuários em condições ideais.

A AssessFirst não pode garantir a perfeita compatibilidade técnica de quaisquer recursos e serviços adicionais que ela ofereça no âmbito do Serviço, uma vez que a capacidade de funcionar adequadamente depende da compatibilidade de software e hardware do equipamento de TI dos Usuários.

Caso um Cliente encontre dificuldades para acessar e/ou usar um dos Serviços oferecidos pelo Site, ele poderá entrar em contato com o serviço de Suporte a qualquer momento:

- por e-mail em [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com),

- ou pelo bate-papo on-line no Site.

O serviço de suporte da AssessFirst faz o possível para responder o mais rápido possível durante seu horário de funcionamento, de segunda a sexta-feira, entre 9h30 e 18h (CET).

### 15. PROPRIEDADE INTELECTUAL

---

Estes Termos e Condições não conferem nenhuma transferência ao Cliente de direitos de propriedade intelectual de qualquer tipo sobre a propriedade da AssessFirst.

Sujeito ao pagamento integral do preço indicado, a AssessFirst concede ao Cliente, durante a duração da Assinatura e em todo o mundo, o direito de usar os Serviços de acordo com a finalidade pretendida. Esse direito é intransferível e não exclusivo, e seu preço está incluído no preço dos Serviços.

Todos os direitos de propriedade intelectual, incluindo, sem limitação, patentes, direitos autorais, know-how, segredos comerciais e outros direitos de propriedade intelectual relacionados ao Site, permanecem de propriedade exclusiva da AssessFirst e/ou são atribuídos a ela. O Cliente não pode fazer engenharia reversa, desmontar ou descompilar, nem tentar descobrir ou recriar o código-fonte da Solução.

O Cliente não deverá se envolver ou permitir qualquer uso, sublicenciamento ou distribuição do Site, ou quaisquer outras atividades não autorizadas pela AssessFirst e por estes Termos e Condições.

Cada Parte (ou seus licenciadores, se aplicável) retém a propriedade intelectual que possuía antes da data de vigência do Contrato e qualquer propriedade intelectual desenvolvida, licenciada ou adquirida por ou em nome de uma Parte ou de seus licenciadores durante a vigência do Contrato, incluindo modificações e trabalhos derivados relacionados a ela. O Cliente não obtém nenhum direito sobre a propriedade intelectual pré-existente da AssessFirst além dos direitos concedidos nesta seção.

### 16. CONFIDENCIALIDADE

---

Qualquer informação transmitida ou coletada pela AssessFirst em conexão com o uso do Site será considerada de natureza confidencial e sujeita a sigilo profissional. A AssessFirst se compromete a comunicar essas informações somente aos destinatários autorizados, conforme identificado em sua Política de Privacidade.

O Cliente é informado de que o Indivíduo poderá, a seu exclusivo critério, decidir compartilhar seus dados e resultados com outros Clientes da AssessFirst, de acordo com os Termos e Condições Gerais de Uso.

Em qualquer caso, o Cliente se compromete a manter a confidencialidade das informações comunicadas pela AssessFirst, incluindo, em particular, os questionários, os relatórios e, de modo mais geral, todas as informações relativas ao Indivíduo coletadas durante o uso dos Serviços (doravante denominadas "Informações Confidenciais"). Essa restrição não se aplica às necessidades específicas dos negócios do Cliente, em conformidade com os regulamentos aplicáveis, bem como com estes Termos e Condições.

Cada Parte protegerá a confidencialidade das Informações Confidenciais da outra Parte da mesma forma que protege suas próprias informações confidenciais e, em qualquer caso, com a devida diligência razoável.

Cada Parte somente usará as Informações Confidenciais da outra Parte para fins de cumprimento de suas obrigações nos termos deste Contrato e restringirá o acesso a essas Informações Confidenciais a seus colaboradores (funcionários, subsidiárias, subcontratados) que participem da execução, recebimento ou uso dos Serviços, e desde que esses últimos estejam vinculados a obrigações de confidencialidade pelo menos tão protetoras quanto as deste Contrato.

As disposições destes Termos e Condições não limitam o uso das informações:

- Conhecido anteriormente pela Parte Receptora e não sujeito a uma obrigação de confidencialidade;
- Desenvolvido de forma independente por ou para uma Parte sem usar as Informações Confidenciais da outra Parte;
- Obtido por uma Parte de um terceiro que não estava, segundo o conhecimento dessa Parte, sujeito a uma obrigação de confidencialidade;
- Disponível para o público sem violação deste Contrato.

Se uma Parte receber uma intimação para um processo judicial ou administrativo válido que exija a divulgação das Informações Confidenciais da outra Parte, ela poderá cumprir na medida exigida por lei e, a menos que exigido de outra forma por lei, se impedida, informará a outra Parte o mais rápido possível e cooperará em uma medida razoável (a pedido e às custas da outra Parte) para se opor a essa solicitação. As obrigações de confidencialidade previstas neste artigo serão válidas durante a vigência do Contrato mais cinco (5) anos.



## 17. REVERSIBILIDADE DE DADOS

---

No final do Contrato, a pedido do Cliente, a AssessFirst poderá garantir a reversibilidade dos Serviços nas seguintes condições e métodos:

A AssessFirst poderá devolver os seguintes dados ao Cliente, de forma segura, no formato CSV:

- Dados no Site relacionados ao Cliente;
- Dados relacionados às contas de usuário do Cliente e dados relacionados a campanhas de recrutamento;
- As pontuações do questionário dos Indivíduos que aceitaram a conexão com o Cliente e cuja conta ainda está ativa no final do Contrato.

Os custos relacionados à devolução dos dados listados neste artigo são de responsabilidade da AssessFirst.

Se o Cliente desejar obter a restituição de dados não listados ou em um formato diferente do descrito neste artigo, as Partes acordarão por escrito as informações adicionais solicitadas pelo Cliente. Os custos vinculados às operações de reversibilidade relacionadas a essa solicitação serão de responsabilidade do Cliente.

## 18. DADOS PESSOAIS

---

A AssessFirst aplica a Política de Privacidade que pode ser acessada no seguinte link: <https://www.assessfirst.com/pt-br/politica-de-privacidade/>. O Cliente é expressamente aconselhado a lê-la.

## 19. INTEGRAÇÃO COM UMA SOLUÇÃO DE TERCEIROS

---

Sujeito a acordo prévio entre a AssessFirst e uma Solução de Terceiros, a AssessFirst tem os meios e instalações necessários para fornecer ao Cliente acesso a todos ou parte dos Serviços por meio de integração com a Solução de Terceiros.

As Partes cooperarão plenamente para permitir a integração entre a interface do Site e a interface da Solução de Terceiros e responderão a todas as solicitações razoáveis de informações sobre o andamento das etapas de integração acordadas.

Se o Cliente acessar os Serviços por meio de uma Solução de Terceiros, o Cliente reconhece e aceita que:

- A AssessFirst não controla a operação da plataforma, do sistema ou do software da Solução de Terceiros;
- As condições gerais de uso dos serviços da Solução de Terceiros são objeto de um contrato entre o Cliente e o editor da Solução de Terceiros;
- A AssessFirst não é responsável pela segurança além do ponto de integração ou interconectividade, nem por qualquer perda ou degradação dos Serviços causada por qualquer modificação na interface da Solução de Terceiros.

Os clientes não interferirão nem interromperão a API de integração entre a AssessFirst e a Solução de Terceiros e os servidores ou redes que fornecem a API, nem farão engenharia reversa ou tentarão extrair o código-fonte da API de integração da AssessFirst e não poderão contar com uma violação da AssessFirst, se aplicável.

O Cliente é o único responsável por obter o acordo, a aceitação e a conformidade do Integrador com as obrigações relevantes deste Contrato e as deste artigo em particular.

Quando aplicável, a AssessFirst poderá definir e impor limites ao uso da API da AssessFirst pelo Cliente. Se o Cliente desejar usar a API além desses limites, ele deverá primeiro obter o consentimento por escrito da AssessFirst, que terá a liberdade de negar a solicitação ou aceitá-la, sujeita a taxas adicionais.

Após a rescisão do Contrato, o Cliente deverá parar de usar os Serviços integrados à Solução de Terceiros.

## 20. CONDUTA PROIBIDA

---

Os seguintes itens são estritamente proibidos: (i) qualquer conduta que possa interromper, suspender, desacelerar ou impedir o funcionamento adequado do Site, (ii) quaisquer intrusões ou tentativas de intrusão nos sistemas da AssessFirst, (iii) qualquer apropriação indevida de recursos do sistema do Site, (iv) quaisquer ações que possam impor uma carga desproporcional às infraestruturas deste último, (v) quaisquer ataques a medidas de segurança e autenticação, (vi) quaisquer atos que possam infringir os direitos e interesses financeiros, comerciais ou morais da AssessFirst ou de Indivíduos, (vii) qualquer prática que desvie o Site para fins diferentes daqueles para os

quais ele foi projetado e, por fim e de forma mais geral, (viii) qualquer violação destas condições gerais, dos Termos e Condições Gerais de Uso e das leis e regulamentos em vigor.

### **21. SANÇÕES PARA VIOLAÇÕES**

---

Em caso de violação pelo Cliente de qualquer uma das disposições destes Termos e Condições ou, de modo mais geral, de infração das leis e regulamentos em vigor, a AssessFirst se reserva o direito de tomar qualquer uma das seguintes medidas devidas, com a aprovação do Cliente, e em particular

- suspender, excluir ou impedir o acesso do Cliente aos Serviços, quer ele seja o autor da violação ou ofensa ou apenas tenha participado dela;
- excluir qualquer conteúdo publicado no Site;
- publicar no Site qualquer mensagem informativa que a AssessFirst considere útil;
- notificar qualquer autoridade relevante;
- tomar qualquer medida legal.

### **22. RESPONSABILIDADE CIVIL**

---

A AssessFirst se compromete a prestar os Serviços de forma diligente e de acordo com a prática padrão, sendo especificado que ela tem o dever de exercer habilidade e cuidado, com a exclusão de qualquer dever de resultado, que o Cliente reconhece e aceita expressamente.

#### **22.1. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA ASSESSFIRST**

A AssessFirst não assume nenhuma responsabilidade por quaisquer interrupções ou erros no site. A AssessFirst não oferece nenhuma garantia, para todo ou parte do Site, relacionada especificamente a possíveis danos diretos ou indiretos decorrentes do uso do Site.

A AssessFirst não será responsável perante o Cliente por quaisquer perdas sofridas pelo Cliente resultantes direta e/ou indiretamente de: (i) falhas de execução por uma Solução de Terceiros, outro terceiro ou provedor de serviços de Internet, (ii) falhas do equipamento do Cliente ou do equipamento de seus funcionários, ou (iii) fornecimento pela AssessFirst de atualizações ou manutenção planejadas.

A AssessFirst não será responsável, em nenhuma circunstância, por perdas indiretas sofridas pelo Cliente, incluindo, mas não se limitando a, danos à reputação, perda de lucros, receitas, valor de ações, informações, negócios ou uso, independentemente de a ocorrência de tais perdas ser provável ou razoavelmente previsível.

#### **22.2. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE RESPONSABILIDADE LIMITADA DA ASSESSFIRST**

Em qualquer caso, a responsabilidade total cumulativa da AssessFirst por todos os danos diretos combinados, sejam eles materiais, comerciais, financeiros ou morais, relativos às reivindicações do Cliente decorrentes ou relacionadas ao Contrato, não excederá o valor total faturado pela AssessFirst ao Cliente nos últimos doze (12) meses anteriores à primeira reivindicação ou, no caso de uma reivindicação ocorrida durante os primeiros doze (12) meses do Contrato, o valor total pagável pelo Contrato para os primeiros doze (12) meses.

A responsabilidade da AssessFirst somente será incorrida se o Cliente apresentar uma reclamação, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, no prazo de um (1) mês após a ocorrência do sinistro.

O Cliente garante a AssessFirst contra quaisquer reclamações, reivindicações, ações e/ou demandas de qualquer natureza que a AssessFirst possa sofrer em decorrência da violação pelo Cliente de qualquer uma de suas obrigações ou garantias nos termos destes Termos e Condições gerais.

O Cliente se compromete a indenizar a AssessFirst por qualquer dano que possa sofrer e a pagar todos os custos, encargos e/ou penalidades que possa ter que arcar como consequência.

Este artigo permanecerá em vigor após o término deste contrato, independentemente do motivo ou das razões.

### **23. SEGURANÇA**

---

O Site é um sistema automatizado de processamento de dados.

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

A AssessFirst envida seus melhores esforços, de acordo com a prática padrão, para proteger o Site contra os riscos incorridos e a natureza dos dados processados, em conformidade com os níveis de serviço especificados no Apêndice 1 destes Termos e Condições e na Política de Privacidade.

Os clientes estão proibidos de acessar ou estar presentes de forma fraudulenta na plataforma ou em qualquer parte dela. Eles devem se abster de usar qualquer método de acesso que não seja a interface fornecida pela AssessFirst. Se for descoberto qualquer método desse tipo ou se o usuário entrar inadvertidamente em uma área restrita, o usuário se compromete a informar a AssessFirst sem demora por e-mail para o endereço [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com), para que sejam tomadas as medidas necessárias.

O Cliente está proibido de excluir ou modificar quaisquer dados contidos no Site que não tenham sido publicados por ele mesmo, e de fazer upload de dados de forma fraudulenta e/ou alterar o funcionamento do Site. Em particular, ele deverá tomar cuidado para não introduzir vírus, códigos maliciosos ou quaisquer outras tecnologias prejudiciais à plataforma ou aos serviços que ela oferece.

Qualquer acesso e/ou presença em um espaço proibido será tratado como acesso e/ou presença fraudulenta em um sistema automatizado de processamento de dados, de acordo com o significado das disposições do Código Penal Francês.

O Cliente se compromete a tratar como confidenciais quaisquer dados que cheguem ao seu conhecimento como resultado da obtenção desse acesso a uma área não autorizada e, portanto, se compromete a não divulgá-los.

Em particular, o Cliente deverá se abster de realizar quaisquer operações destinadas a sobrecarregar uma página, quaisquer operações de rejeição e quaisquer operações que dificultem ou distorçam a operação da plataforma.

O Cliente se compromete a não usar nenhum dispositivo ou software que tenha o efeito de interromper o funcionamento adequado do Site.

O Cliente se compromete a não realizar nenhuma ação que imponha uma carga desproporcional à infraestrutura do Site.

O Cliente aceita as características e os limites da Internet. O Cliente está ciente de que os dados que circulam na Internet não são necessariamente protegidos, especialmente contra possíveis violações de dados.

O Cliente deverá tomar as medidas adequadas para proteger seus próprios dados e/ou software contra a contaminação por possíveis vírus na rede da Internet.

A AssessFirst se compromete a implementar todas as medidas de segurança descritas no Apêndice 1 destes Termos e Condições e em sua Política de Privacidade.

## 24. PUBLICIDADE

---

A AssessFirst se reserva o direito de inserir mensagens publicitárias ou promocionais em qualquer página do Site e em qualquer comunicação com o Cliente, em uma forma e sob as condições que serão julgadas exclusivamente pela AssessFirst.

## 25. LINKS E SITES DE TERCEIROS

---

O Site pode mencionar links para outras fontes externas. Como a AssessFirst não pode controlar essas fontes externas, ela não pode ser responsabilizada pelo conteúdo, produtos, serviços, anúncios ou elementos disponíveis através dessas fontes externas. A AssessFirst aconselha o usuário a ler as condições de uso que podem estar disponíveis nas referidas fontes externas.

A AssessFirst não será, em nenhuma circunstância, responsabilizada pela disponibilidade técnica de sites e/ou aplicativos móveis operados por terceiros (incluindo seus possíveis parceiros) que o Cliente acesse por meio do Site.

A AssessFirst não assume nenhuma responsabilidade pelo conteúdo, publicidade, produtos e/ou serviços disponíveis em tais sites e aplicativos móveis de terceiros, que são regidos por suas próprias condições de uso.

A AssessFirst também não é responsável pelas transações entre o Cliente e qualquer anunciante, profissional ou comerciante (incluindo quaisquer parceiros) para os quais o Cliente possa ser direcionado por meio do Site e não será, em nenhuma circunstância, parte de possíveis disputas com esses terceiros relativas, em particular, à entrega de produtos e/ou serviços, às garantias, representações e quaisquer outras obrigações às quais esses terceiros estejam vinculados.

## **26. IMPREVISIBILIDADE**

---

As Partes concordam em derogar as disposições do artigo 1195 do Código Civil Francês, excluindo expressamente qualquer possibilidade de renegociação ou revisão do Contrato, caso as condições do artigo 1195 sejam atendidas.

Consequentemente, as Partes concordam em assumir a responsabilidade pelos riscos vinculados a circunstâncias imprevistas no cumprimento de seus compromissos e renunciam irrevogavelmente ao direito de invocar, por ação ou por exceção, qualquer mudança imprevisível nas circunstâncias que torne o cumprimento de seus compromissos nos termos deste instrumento excessivamente oneroso.

## **27. FORÇA MAIOR**

---

De acordo com o artigo 1218 do Código Civil francês, nenhuma Parte poderá ser responsabilizada pelo descumprimento de suas obrigações contratuais se tal descumprimento for causado por força maior.

Em primeira instância, os casos de força maior darão origem à suspensão da execução dos Termos e Condições. A Parte impedida deverá notificar a outra Parte, por qualquer meio, indicando a natureza da força maior. Assim que o evento de força maior cessar, a Parte impedida deverá retomar a execução de suas obrigações e notificar a outra Parte.

Se a força maior persistir por mais de dois (2) meses, estes Termos e Condições serão rescindidos automaticamente, de pleno direito, sem quaisquer formalidades legais, aviso ou direito a qualquer tipo de indenização. A Parte impedida deverá informar a outra Parte, por qualquer meio, o mais rápido possível.

Os eventos normalmente interpretados pela jurisprudência dos tribunais franceses devem ser expressamente considerados como casos de força maior ou eventos fortuitos.

## **28. CONVENÇÃO DE PROVA**

---

A aceitação dos Termos e Condições em formato eletrônico terá o mesmo valor probatório entre as Partes que um acordo documentado em papel.

Os registros computadorizados mantidos nos sistemas de TI do Site deverão empregar medidas de segurança razoáveis e serão considerados como prova das comunicações entre as Partes.

Os documentos contratuais devem ser arquivados em uma mídia confiável e permanente que possa ser apresentada como prova.

## **29. REFERÊNCIAS COMERCIAIS**

---

O Cliente autoriza expressamente a AssessFirst a citá-los e a utilizar - quando aplicável, durante toda a vigência do Contrato e por um período de dois (2) anos após sua rescisão - a reprodução de sua marca e/ou logotipo como referências comerciais, em particular durante demonstrações ou eventos, em seus documentos comerciais e em seu site, sob qualquer forma.

## **30. ANTI-CORRUPÇÃO**

---

A AssessFirst está comprometida com a prevenção e o combate à fraude e à corrupção. Portanto, a AssessFirst garante que lida com terceiros que, por sua vez, aderem às leis e regulamentos de corrupção aplicáveis em vigor.

Consequentemente, o Cliente: (i) abstém-se formalmente de implementar quaisquer práticas fraudulentas ou corruptas, sob qualquer forma, no âmbito de suas relações com a AssessFirst; (ii) compromete-se a tomar todas as medidas razoáveis para garantir que seus diretores, funcionários, subcontratados, agentes e outros terceiros sob seu controle cumpram esta obrigação; (iii) compromete-se a informar a AssessFirst, sem demora, sobre qualquer conflito de interesses ou evento que possa chegar ao seu conhecimento e que possa resultar na obtenção de uma vantagem indevida, seja financeira ou de qualquer outra natureza, ou, de modo mais geral, na violação de qualquer regulamento aplicável, no âmbito de suas relações com a AssessFirst.

Qualquer violação deste artigo constitui uma violação de contrato que dá direito à Parte não inadimplente de suspender e/ou rescindir o Contrato em detrimento exclusivo da Parte inadimplente.

### **31. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA**

---

A AssessFirst está comprometida com o desenvolvimento sustentável. Dentro dessa estrutura, a AssessFirst tem o cuidado de lidar com terceiros que aderem aos mesmos padrões regulatórios. Portanto, as Partes declaram que:

- Respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das crianças;
- Cumprir a legislação social aplicável, incluindo, mas não se limitando às convenções da Organização Internacional do Trabalho (trabalho ilegal, trabalho infantil, trabalho forçado, etc.);
- Abster-se de qualquer forma de discriminação dentro de sua empresa e em relação a seus fornecedores e subcontratados;
- Cumprir as normas de proteção ambiental e implementar ações para reduzir seu impacto no meio ambiente.

A AssessFirst se reserva o direito de solicitar provas de que o Cliente cumpriu as disposições deste artigo.

Qualquer violação deste artigo constitui uma violação de contrato que dá direito à Parte não inadimplente de suspender e/ou rescindir o Contrato em detrimento exclusivo da Parte inadimplente.

### **32. ESTIPULAÇÕES GERAIS**

---

As Partes concordam em cumprir suas obrigações em absoluta boa-fé.

Se uma ou mais disposições destes Termos e Condições forem consideradas inválidas ou declaradas como tal em aplicação de uma lei ou regulamento, ou de acordo com uma decisão final de um tribunal competente, as outras estipulações manterão seu efeito e escopo completos.

Estes Termos e Condições expressam as obrigações das Partes em sua totalidade.

### **33. IDIOMA**

---

No caso de uma tradução destes Termos e Condições para um ou mais idiomas, o idioma de interpretação será o inglês em caso de contradição ou disputa quanto ao significado de um termo ou disposição.

### **34. LEI APLICÁVEL - JURISDIÇÃO COMPETENTE**

---

Estes Termos e Condições serão regidos pela legislação francesa.

No caso de qualquer controvérsia relativa à sua validade, interpretação e/ou execução, as Partes concordam que os tribunais de Paris terão jurisdição exclusiva, exceto no caso de regras processuais obrigatórias em contrário.

### **35. ASSINATURA ELETRÔNICA**

---

De acordo com os artigos 1366 e 1367 do Código Civil Francês, e quando o Cliente faz uma assinatura corporativa, as Partes concordam que a assinatura eletrônica do Contrato é equivalente a uma assinatura manuscrita e expressa sua concordância em cumprir os Termos e Condições deste documento.

## APÊNDICE 1 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E SEGURANÇA

O objetivo deste Apêndice é definir os níveis de serviço e segurança com os quais a AssessFirst se compromete em relação ao Cliente.

### **1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO**

---

#### **1.1. DEFINIÇÕES**

Para a interpretação deste Apêndice, os termos listados abaixo terão os seguintes significados para as Partes:

**"Contrato"** significa este Contrato de Nível de Serviço.

**"Problema aparente"** significa um problema ou não-conformidade registrado pelo Cliente e ainda não recriado ou registrado pela AssessFirst.

**"Aplicativo"** refere-se a todos os serviços pagos da AssessFirst que podem ser acessados pelo Cliente com um login e uma senha.

**"Disponibilidade"** significa o estado dos Serviços em que a funcionalidade completa do Aplicativo está acessível para uso normal.

**"Falha de disponibilidade"** significa o período durante o qual a AssessFirst não consegue atingir a taxa de disponibilidade em qualquer mês.

**"Contrato"** significa o Contrato celebrado entre o Cliente e a AssessFirst.

**"Erro"** significa um bug, problema, defeito ou erro na versão atual de um Serviço e detectado pela AssessFirst e pelo Cliente.

**"Exceder"** significa exceder os tempos de resolução mencionados no parágrafo "Níveis de serviço".

**"Serviço"** refere-se ao conjunto de funcionalidades pagas relativas à conta do Cliente oferecidas pela AssessFirst em SaaS.

#### **1.2. INTERPRETAÇÃO**

Todas as referências a horas e dias neste apêndice devem ser entendidas como horas e dias úteis.

Todos os prazos neste apêndice devem ser entendidos como prazos que ocorrem em dias e horários úteis.

### **2. DISPONIBILIDADE**

---

#### **2.1. TAXA DE DISPONIBILIDADE**

##### **2.1.1. Compromisso com a disponibilidade e a manutenção**

A AssessFirst está comprometida com uma taxa de disponibilidade anual de 99,90%. Essa taxa exclui manutenção e upgrades programados, bem como interrupções de sistemas de terceiros.

O link a seguir permite que os clientes acompanhem a disponibilidade em tempo real do aplicativo: <https://assessfirst.statuspage.io/>. Ao clicar em "Subscribe to updates" (Assinar atualizações), o cliente pode ser notificado sobre operações de manutenção planejadas.

No caso de uma operação de manutenção com duração superior a 45 minutos, o cliente será notificado com pelo menos 7 dias de antecedência por meio da página <https://assessfirst.statuspage.io/>.

##### **2.1.2. Backups e gerenciamento de risco de perda de dados**

Como parte de seu compromisso com a segurança e a confiabilidade, a AssessFirst implementou um sistema de backup robusto para o banco de dados, incluindo:

- Backups incrementais frequentes: O backup do banco de dados é feito a cada hora em um cofre isolado e seguro na Europa, com retenção de dados por 7 dias.

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

- Backup completo: Um backup completo do banco de dados é realizado diariamente às 0:30 UTC. Esse backup é mantido por 1 dia em um armazenamento seguro "quente" na França e, em seguida, por 90 dias em um armazenamento seguro "de longo prazo" na França.
- Duplicação de backups completos: Os backups completos são duplicados na Irlanda, usando os mesmos intervalos de tempo e tempos de retenção, para garantir a redundância total de nossos serviços de backup, que podem ser ativados em caso de perda total de disponibilidade, de modo a garantir um plano de recuperação rápido e eficaz.

### **2.2. CRÉDITO POR FALHAS DE DISPONIBILIDADE**

No caso de uma falha de disponibilidade, a AssessFirst concederá ao Cliente um crédito a ser calculado da seguinte forma:

- Para o segundo mês de Falha de Disponibilidade em um período de 6 (seis) meses consecutivos, o Cliente terá direito a um crédito de 5% (cinco por cento) das taxas mensais (calculadas pro rata temporis da duração anual aplicável);
- A partir do terceiro mês de falha de disponibilidade em um período de seis meses consecutivos, o Cliente terá direito a um crédito de 10% (dez por cento) das taxas mensais (calculadas pro rata temporis da duração anual aplicável).

Para cada falha de disponibilidade confirmada pelo Fornecedor, este deverá fornecer ao Cliente uma análise das principais causas da falha e uma descrição das medidas tomadas ou a serem tomadas em resposta.

A AssessFirst não é responsável por nenhuma falha de disponibilidade resultante de sistemas, redes, hardware ou software sobre os quais ela não tem controle, ou do uso dos Serviços pelo Cliente de uma maneira que não esteja de acordo com o Contrato.

## **3. SUPORTE**

---

### **3.1. SUPORTE BÁSICO**

O suporte básico ao usuário inclui (mas não se limita a):

- (i) a análise e a resolução de Problemas Aparentes diretamente relacionados aos Serviços,
- (ii) respostas às solicitações de informações do Cliente.

A AssessFirst fornecerá suporte normal ao usuário para o cliente por telefone e e-mail durante o horário comercial (das 9h30 às 18h, horário da Europa Central).

### **3.2. SUPORTE EXCEPCIONAL**

O suporte excepcional ao usuário ocorre quando o cliente solicita uma análise e resolução de problemas aparentes não diretamente relacionados aos Serviços assinados, como hardware do servidor, software de terceiros e desempenho da rede.

### **3.3. CONDIÇÕES DE CORREÇÃO DE ERROS**

A AssessFirst se compromete a corrigir o Erro, desde que

- (a) o erro não está relacionado a:
  - uso indevido do Serviço, a menos que o Cliente tenha sido explicitamente instruído pela AssessFirst a fazê-lo; ou
  - qualquer sistema operacional ou ambiente, incluindo software interconectado, redes, bancos de dados de back-end, hardware e equipamento, não fornecidos ou aprovados pela AssessFirst; e
- (b) O Cliente coopere de forma razoável para ajudar na correção do erro, incluindo o fornecimento de uma descrição detalhada do erro, os resultados de quaisquer testes realizados pelo Cliente, cenários de teste disponíveis e todas as conexões necessárias com a AssessFirst.

#### 4. NÍVEIS DE PRIORIDADE, SERVIÇO E SUPERAÇÃO

##### 4.1. NÍVEIS DE PRIORIDADE

Sujeito ao artigo 3.3, a AssessFirst corrigirá o erro de acordo com as seguintes diretrizes, sem custo adicional para o Cliente:

	<b>Impacto</b>	<b>Descrição</b>	<b>Suporte</b>
<b>Prioridade 1</b>	Bloqueio	Qualquer erro que impeça a acessibilidade geral de um Serviço ou de qualquer componente de hardware de um Serviço sem uma solução alternativa aceitável ou procedimentos de recuperação	deve ser relatado e documentado por telefone ou e-mail
<b>Prioridade 2</b>	Moderado	Qualquer erro que resulte em uma redução significativa no desempenho de um Serviço, como a operação imprevisível ou parcial dos principais componentes de um Serviço	podem ser relatados e documentados por telefone ou e-mail.
	Degradação do aplicativo	Qualquer erro que resulte em uma queda moderada na produtividade do usuário ou na degradação do desempenho do tempo de resposta, ou que faça com que o Aplicativo opere de forma irregular, com um impacto comercial significativo para o Cliente.	
<b>Prioridade 3</b>	Mínimo	Qualquer erro que não seja de Prioridade 1 ou de Prioridade 2, como uma falha na aparência ou uma alteração no desempenho de uma funcionalidade não crítica.	podem ser relatados e documentados por telefone ou e-mail.

##### 4.2. NÍVEIS DE SERVIÇO

	<b>Tempo de processamento</b>	<b>Frequência de acompanhamento</b>	<b>Período de resolução final a partir da data de aceitação</b>
<b>Prioridade 1</b>	2 horas (telefone ou e-mail)	A cada 4 horas, enquanto o erro persistir	1 dia
<b>Prioridade 2</b>	4 horas (telefone ou e-mail)	A cada 24 horas, enquanto o erro persistir	2 dias
<b>Prioridade 3</b>	24 horas (e-mail)	Uma vez por semana	7 dias

Depois que a responsabilidade pelo erro for assumida, o AssessFirst classificará o nível de prioridade do erro. Essa classificação será confirmada ou refutada durante os acompanhamentos da resolução do erro.

##### 4.3. CRÉDITOS DE SUPERAÇÃO

Superação devido a:	<b>Crédito por superação</b>
---------------------	------------------------------



<b>Prioridade 1</b>	1% do valor anual pago pelo Cliente ao Fornecedor por dia
<b>Prioridade 2</b>	0,5% do valor anual pago pelo Cliente ao Fornecedor por dia
<b>Prioridade 3</b>	N/A

Para cada excesso confirmado pela AssessFirst, a AssessFirst fornecerá ao Cliente uma análise das principais causas do excesso e uma descrição das medidas tomadas ou a serem tomadas em resposta.

A AssessFirst não é responsável por excessos resultantes de sistemas, redes, hardware ou software sobre os quais não tem controle, ou do uso do Serviço pelo Cliente que não esteja de acordo com o Contrato.

Os créditos de excesso e falha de disponibilidade para o mesmo erro não são cumulativos.

## 5. SEGURANÇA

### 5.1. MEDIDAS TÉCNICAS DE SEGURANÇA

- Medidas de autenticação: (i) autenticação forte com 2FA para empresas; (ii) uso de um identificador exclusivo por usuário, (iii) conformidade com as recomendações da CNIL para gerenciamento de senhas.
- Segurança da rede: (i) transmissão criptografada HTTPS de ponta a ponta entre o servidor e terceiros, (ii) divisão funcional da rede em sub-redes para garantir a segurança: separação dos ambientes de teste e de produção, (iii) registro de acesso e gerenciamento de incidentes, (iv) registro de acessos, anomalias e eventos de segurança, (v) uso de um firewall da Web e software antivírus atualizado regularmente, (vi) instalação de ferramentas de detecção de vulnerabilidades.
- Hospedagem e backup: (i) hospedagem fornecida pela Amazon Web Services em servidores com certificação ISO 27001 localizados na UE, (ii) criptografia HTTPS de backups durante a transferência, (iii) criptografia de dados hospedados e transferidos.
- Medidas de segurança física: (i) controle de acesso (crachás, portas e armários trancados, retenção de acesso físico por 45 dias), (ii) vigilância por vídeo 24 horas por dia, 7 dias por semana, (iii) alarme contra intrusos, (iv) sistema de alarme contra incêndio.

### 5.2. MEDIDAS DE SEGURANÇA ORGANIZACIONAL

- Gerenciamento de funcionários: (i) verificações de antecedentes, (ii) obrigações de confidencialidade e carta de TI para a equipe, (iii) gerenciamento de autorizações com revisão anual, (iv) conscientização da equipe sobre os riscos à privacidade.
- Conformidade e gerenciamento de dados: (i) nomeação de um Diretor de Proteção de Dados (DPO), (ii) registro atualizado regularmente das atividades de processamento, (iii) terceirização somente para subcontratados que ofereçam garantias suficientes, (iv) verificação sistemática da conformidade dos subcontratados subsequentes, (v) criação de um departamento jurídico dedicado à conformidade.
- Gerenciamento de incidentes: (i) estabelecimento de um procedimento para eventos de segurança, (ii) treinamento do pessoal no procedimento, (iii) transmissão de eventos de segurança a uma equipe de emergência, (iv) análise do evento por um membro da equipe de emergência, (v) informações a todas as equipes sobre as causas e consequências do incidente para evitar sua recorrência, (vi) exame aprofundado pela equipe de manutenção, pelos departamentos envolvidos e, em especial, pelos departamentos jurídico e de comunicações.
- Participação em programas de segurança: (i) criação de um sistema de revisão no YesWeHack para identificar e reduzir os riscos de segurança de dados por meio de um convite, (ii) acesso controlado ao código-fonte.

### 5.3. CONFORMIDADE COM A OWASP

- A01:2021 - Falha no controle de acesso: A AssessFirst implementa políticas rigorosas de controle de acesso, incluindo autenticação de dois fatores, gerenciamento adequado de sessões e revisões periódicas de acesso. Eles também apresentam o registro adequado de todas as ações confidenciais e tentativas de acesso.
- A02:2021 - Falhas criptográficas: A AssessFirst usa conexões SSL/TLS seguras e criptografia de dados para proteger os dados em trânsito e em repouso. Ela também adere a políticas rigorosas de senha e gerencia chaves criptográficas com segurança.

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA ASSESSFIRST

- A03:2021-Injeção: os processos de desenvolvimento da empresa incluem práticas de codificação segura e testes de vulnerabilidade, o que ajuda a evitar vulnerabilidades de injeção. Eles também seguem o princípio do menor privilégio para minimizar os possíveis danos.
- A04:2021-Concepção insegura: A AssessFirst projeta aplicativos e processos tendo em mente a privacidade e a segurança, seguindo os princípios de privacidade por projeto e por padrão.
- A05:2021 - Configuração incorreta de segurança: A AssessFirst mantém configurações de segurança rigorosas e as revisa e atualiza regularmente. Ela também monitora modificações não autorizadas nos parâmetros do sistema.
- A06:2021-Componentes vulneráveis e obsoletos: A AssessFirst tem o compromisso de manter os componentes de software atualizados e usa soluções de segurança de terceiros para verificar vulnerabilidades.
- A07:2021 - Falhas de identificação e autenticação: A AssessFirst implementa medidas apropriadas de identificação e autenticação, como políticas de senhas fortes, autenticação de dois fatores e revisões regulares de acesso.
- A08:2021 - Falhas de integridade de software e dados: A AssessFirst tem um plano robusto de backup e recuperação de desastres para proteger e restaurar software e dados em caso de falha.
- A09:2021 - Deficiências no registro e monitoramento da segurança: A AssessFirst registra todos os eventos confidenciais e garante que as informações necessárias estejam presentes nas entradas de registro. Ela também tem um período definido de retenção de registros e um procedimento de resposta a incidentes.
- A10:2021 - Falsificação de solicitação do lado do servidor: As práticas de segurança da AssessFirst, como codificação segura e testes regulares de vulnerabilidade, ajudam a evitar vulnerabilidades de falsificação de solicitação do lado do servidor.