

## 1. INFORMATIONS LEGALES

---

Le Site et les Services sont exploités par la société ASSESSFIRST, société par actions simplifiée au capital social de 791 16€, dont le siège social est situé au 10 RUE DE LA PAIX 75002 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 443 179 684, représentée par ASSESSFIRST GROUP agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président (ci-après « AssessFirst »).

AssessFirst peut être contactée aux coordonnées suivantes :

- Adresse postale : 10, Rue de la Paix, 75002 Paris, France
- Adresse électronique : [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com)

## 2. PREAMBULE

---

Le Site propose des Services permettant au Client d'évaluer les compétences des Individus au moyen de questionnaires, notamment dans le cadre de sa gestion des talents, et d'entrer en relation avec eux.

Les Services s'adressent exclusivement aux Clients agissant en tant que professionnels, à l'exclusion des particuliers qui souhaiteraient embaucher du personnel pour leurs besoins propres.

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions ») ont pour objet de définir les modalités et conditions de la mise en œuvre des Services du Site, ainsi que les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

## 3. DEFINITIONS

---

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« **Abonnement** » désigne la souscription par le Client d'un abonnement au Site lui permettant d'accéder aux Services. L'Abonnement peut être souscrit soit en ligne ("Abonnement souscrit en ligne"), soit par l'intermédiaire d'AssessFirst ou d'un Partenaire ("Abonnement entreprise").

« **Individu** » désigne toute personne physique utilisant les Services du Site notamment, mais sans s'y limiter, dans le cadre d'une démarche personnelle, d'un bilan de compétence, en vue de son embauche par un Client ou dans le cadre de son évolution dans l'entreprise du Client.

« **Partenaire** » désigne toute entreprise partenaire d'AssessFirst en charge de la facturation de l'Abonnement du Client.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » désigne les conditions et termes liés à l'utilisation du Site et des Services impérativement acceptées par tout Utilisateur, et disponibles à l'adresse URL suivante : <https://www.assessfirst.com/fr/conditions-generales-utilisation/>.

« **Conditions particulières** » désigne le document signé entre AssessFirst et le Client, ou entre un Partenaire et le Client le cas échéant, qui fait notamment référence aux présentes Conditions générales et qui est de plein droit soumis à ses dispositions par la seule référence qui lui est ici faite.

« **Espace Personnel** » désigne un espace virtuel sous forme de pages web au sein du Site dédié au Client et accessible via la rubrique « Mon espace personnel ».

« **Intégrateur** » désigne le prestataire en charge réaliser les prestations permettant le partage des données entre la Solution Tierce utilisée par le Client et le Site.

« **Partie(s)** » : désigne AssessFirst et/ou le Client ensemble.

« **Identifiants** » désigne les éléments placés sous le contrôle exclusif du Client permettant d'accéder aux Services et de disposer d'un Espace Personnel.

« **Services** » désigne l'ensemble des fonctionnalités du Site accessibles au Client en fonction de son Abonnement.

« **Site** » désigne le site web édité par AssessFirst, accessible en ligne à l'adresse URL <https://www.assessfirst.com>, et ses sous-domaines.

« **Solution Tierce** » désigne l'éventuel outil utilisé par le Client, tel qu'un Applicant Tracking System, édité par un prestataire tiers et répondant à des conditions d'utilisation déterminées entre le Client et le prestataire tiers.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique disposant d'un compte AssessFirst et agissant pour le compte du Client.

## 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

---

Les documents contractuels qui s'imposent de plein droit aux Clients sont, dans l'ordre décroissant de priorité, les suivants :

- Les Conditions particulières de vente le cas échéant,
- Les présentes Conditions générales de vente et leurs Annexes.

Ces documents forment ensemble le « Contrat ». Il est précisé que toute commande qui serait émise par le Client, dans le cadre de ses propres processus de commande, serait réputée passée exclusivement aux conditions des présentes et vaudrait acceptation de l'ensemble de ses termes.

Les conditions générales d'achats du Client, ou tout autre élément unilatéral communiqué ou référencé par le Client avant ou après la commande des Services, ainsi que toute disposition d'une commande du Client complétant/dérogeant aux présentes Conditions sont expressément écartés par les Parties.

En cas de contradiction entre les termes des documents contractuels, il sera fait application des documents dans l'ordre de priorité indiqué ci-dessus. En cas de contradiction entre des documents de même ordre, les documents les plus récents en date prévaudront sur les autres.

## 5. ACCEPTATION ET OPPOSABILITE

---

Les présentes Conditions sont opposables dès leur acceptation par le Client, matérialisée soit :

- par la signature des Conditions particulières mentionnant expressément les présentes Conditions ; soit,
- par un mécanisme d'acceptation en ligne.

Le Client ne peut bénéficier des Services qui lui sont proposés sur le Site que sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions, qui ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue si lesdites réserves ne font pas l'objet d'un avenant signé par les Parties.

Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les termes des Conditions ne doit pas utiliser les Services.

AssessFirst se réserve le droit d'apporter aux présentes Conditions toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles, dont la version la plus récente entrera en vigueur dès sa notification par AssessFirst dans les conditions prévues à la présente section. AssessFirst fera ses meilleurs efforts pour informer le Client de l'existence et de l'entrée en vigueur de nouvelles conditions générales par tous moyens à sa disposition (courriers électroniques, notification sur le Site, information en ligne, etc). Le Client accepte expressément ces modalités de notification et renonce à se prévaloir des Conditions antérieures lorsqu'il a été valablement notifié.

Les présentes Conditions sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site. Le Client peut accéder aux conditions générales archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com).

Les Conditions figurant en ligne sur le Site prévalent sur toute version imprimée de date antérieure. Le Client est donc invité à les consulter régulièrement.

Date de la dernière mise à jour : 14 août 2024.

Le Client peut à tout moment renoncer à utiliser les Services mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

## 6. SERVICES

---

Le Client pourra bénéficier des Services auxquels il a souscrit dans le cadre de son Abonnement, lesquels sont précisés aux termes des Conditions Particulières applicables le cas échéant, dans le respect des Niveaux de services décrits en Annexe 1 des présentes.

Les modalités de fourniture des Services, les moyens techniques employés et l'évolution des fonctionnalités du Site restent à la seule décision d'AssessFirst.

Les Parties ont pu échanger avant de contractualiser, poser les questions et obtenir les réponses leur permettant de prendre leur décision, et ont également pu prendre connaissance des documents contractuels, en apprécier les termes et la portée.

Dans ce contexte, le Client a établi unilatéralement l'adéquation des Services avec ses besoins spécifiques après avoir posé toutes les questions opportunes à AssessFirst et reconnaît s'engager.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

---

Certains Services sont fournis au Client dans les conditions financières précisées aux termes de la présente section ainsi que dans les Conditions Particulières applicables.

### 7.1. GRATUITE DE LA SYNTHÈSE DE DÉCOUVERTE

AssessFirst permet au Client de bénéficier, à titre gratuit, de la remise de la Synthèse de Découverte, sans aucune limitation de nombre et pendant tout le temps de son utilisation des Services.

### 7.2. CONDITIONS FINANCIERES DES SERVICES PAYANTS

Le Client peut bénéficier des Services en contrepartie du paiement du prix de l'Abonnement, conformément aux dispositions de l'article 7.2.2. des présentes Conditions.

#### 7.2.1. Coût de l'Abonnement

##### a. Indication du prix

Pour les Abonnements souscrits en ligne, le prix de l'Abonnement est indiqué sur le Site.

Pour les Abonnements entreprise, le prix de l'Abonnement est indiqué dans les Conditions Particulières.

Sauf mention contraire, le prix est exprimé en euros et hors taxes française.

##### b. Évolution des tarifs commerciaux

Les tarifs d'Abonnement peuvent évoluer en fonction de plusieurs critères et notamment en cas d'opérations commerciales. Le Client sera informé de ces modifications par tout moyen écrit (notamment par courriel) au plus tard :

- Deux (2) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs si l'Abonnement est annuel ;
- Sept (7) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs si l'Abonnement est mensuel.

Les nouveaux tarifs s'appliquent au premier renouvellement de l'Abonnement qui suit leur entrée en vigueur.

Le tarif applicable au Client sera nécessairement celui en vigueur à la date et l'heure de la commande par le Client, les Parties reconnaissant ne disposer d'aucun recours en cas de baisse ou de hausse postérieure à la souscription de l'Abonnement.

AssessFirst se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles et/ou des réductions de prix.

##### c. Indexation du prix à l'indice Syntec

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières applicables, le prix de l'Abonnement, à périmètre identique, sera automatiquement révisé à chaque date anniversaire du Contrat, c'est-à-dire à chaque fin d'année contractuelle, selon la formule prévue ci-dessous et dans la limite d'une augmentation annuelle de dix (10) pourcent.

Formule de revalorisation des prix :  $P = P_o \times S / S_o$ .

Avec : P = Prix révisé ;  $P_o$  = Prix origine ; S = Nouvel indice SYNTEC ;  $S_o$  = Indice SYNTEC d'origine.

Cette évolution interviendra de plein droit à chaque date d'anniversaire du Contrat, sans préjudice de la faculté de révision des tarifs prévue à l'article 7.2.1 b des présentes Conditions.

#### 7.2.2. Modalités de paiement

##### a. Clients ayant souscrit un Abonnement via AssessFirst

Pour les Abonnements en ligne, le paiement du prix de l'Abonnement s'effectue par carte bancaire ou par prélèvement automatique à partir du numéro de compte bancaire (IBAN) du Client.

Pour les Abonnements entreprise, le paiement de l'Abonnement s'effectue par virement bancaire ou prélèvement automatique à partir du compte bancaire (IBAN) du Client.

Les règlements par chèque ne sont pas acceptés.

Le paiement par carte bancaire ou par prélèvement est mis en œuvre par un prestataire de services de paiement, Stripe, qui seul conserve les coordonnées bancaires du Client à cette fin. AssessFirst ne conserve aucune coordonnée bancaire et toute demande exercée au titre du droit d'accès devra être adressée directement au prestataire bancaire tiers.

Le prix de l'Abonnement est dû et son paiement est effectué le jour de la souscription de l'Abonnement, puis mensuellement ou annuellement pendant la durée de l'Abonnement, ainsi qu'à sa date anniversaire lors de chaque renouvellement.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ASSESSFIRST

Le Client garantit à AssessFirst qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

En cas de prélèvement automatique, le Client s'engage à prendre les mesures nécessaires afin que le prélèvement du prix de l'Abonnement puisse être effectué.

### **b. Clients ayant souscrit un Abonnement via un Partenaire**

Le prix de l'Abonnement est dû et son paiement est effectué le jour de la souscription de l'Abonnement et conformément aux modalités décrites dans les Conditions Particulières, puis pendant la durée de l'Abonnement, ainsi qu'à sa date anniversaire lors de chaque renouvellement.

### **7.2.3. Retards et incidents de paiement**

#### **a. Clients ayant souscrit leur Abonnement via AssessFirst**

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article « Sanction des manquements » et après mise en demeure préalable restée infructueuse sous quinze (15) jours :

- la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ;
- la suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client ;
- la facturation, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retards égaux au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, calculé et composé quotidiennement, sur les montants non payés et exigibles à compter de la date d'échéance et jusqu'à leur paiement.

En sus de cet intérêt de retard, le Client sera redevable d'une indemnité pour frais de recouvrement égale à quarante (40) Euros, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

#### **b. Clients ayant souscrit leur Abonnement via un Partenaire**

Le Client est informé et accepte expressément que toute absence et/ou retard de paiement par le Partenaire auprès d'AssessFirst est susceptible d'entraîner la suspension des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues et renonce à toute action en responsabilité à ce titre.

## **7.3. DUREE DE L'ABONNEMENT**

La durée de l'Abonnement est indiquée sur la facture et/ou dans les Conditions Particulières applicables.

L'Abonnement débute au jour de sa souscription ou à la date de démarrage de l'Abonnement indiquée dans les Conditions Particulières le cas échéant, sous réserve du paiement du prix, pour la durée souscrite par le Client (ci-après : la « Période Initiale »), de date à date.

L'Abonnement se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée que la Période Initiale (ci-après désignées, avec la Période Initiale, les « Périodes ») sauf dénonciation effectuée sous la forme d'un courriel, par AssessFirst ou par le Client au plus tard :

- Un (1) mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours si l'Abonnement est annuel ;
- Un (1) jour avant la fin de la Période d'Abonnement en cours si l'Abonnement est mensuel.

Lorsque le Client a souscrit son Abonnement via un Partenaire, la dénonciation du Contrat doit être effectuée sous la forme d'un courriel, par AssessFirst ou par le Client, au plus tard un (1) mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours. Dans le cas où la dénonciation du Contrat est effectuée par le Client, celui-ci doit adresser ladite dénonciation à l'entité en charge de la facturation de son Abonnement.

Toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité. Le Client reconnaît qu'il ne pourra prétendre à aucun remboursement de tout ou partie du prix correspondant à la Période en cours.

La souscription de l'Abonnement fait l'objet de factures émises par AssessFirst qui sont communiquées au Client par tout moyen utile, excepté dans le cas où le Client a souscrit son Abonnement via un Partenaire.

La dénonciation de l'Abonnement n'entraîne pas la désinscription au Site. Le Client pourra notamment continuer de recourir aux Services gratuits.

## **8. LIVRAISON DES SERVICES**

Les Services auxquels le Client a souscrit sont mis à sa disposition dès le jour de la souscription, ou à la date de démarrage de l'Abonnement inscrite dans les Conditions Particulières le cas échéant, sous réserve du complet paiement du prix.

AssessFirst concède alors au Client les droits d'utiliser les Services conformément aux Niveaux de services annexés aux présentes. Ce droit est non-transférable, non-exclusif et mondial.

### 9. UTILISATION DES SERVICES

---

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du Site et aux présentes Conditions.

AssessFirst se réserve le droit de suspendre, résilier, ou refuser l'accès ou l'utilisation de tout ou partie des Services par le Client, sans violation de ses obligations au titre des présentes Conditions, si AssessFirst croit raisonnablement et à sa seule discrétion que le Client a accédé ou utilisé les Services d'une manière qui ne respecte pas les Conditions Générales d'Utilisation ou les présentes Conditions.

### 10. DESINSCRIPTION

---

Le Client peut se désinscrire du Site à tout moment, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation des Services.

La désinscription est effective dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de cette demande. Elle entraîne la suppression automatique du Compte du Client, ainsi que de tous les comptes Utilisateurs qui y sont rattachés.

La désinscription du Client n'entraîne pas la résiliation de l'Abonnement ni du Contrat.

La dénonciation de l'Abonnement n'entraîne pas la désinscription au Site. Le Client pourra notamment continuer de recourir aux Services gratuits.

### 11. ENGAGEMENTS D'ASSESSFIRST

---

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, AssessFirst s'engage à maintenir la conformité des Services avec les présentes Conditions et les Niveaux de Services annexés au titre d'une obligation de moyens.

En particulier, les informations fournies par les Questionnaires et les Rapports ne sauraient être constitutives de recommandations et sont intimement dépendantes (i) de la qualité du descriptif de poste fourni par le Client et (ii) de l'implication de l'Individu dans la complétude du questionnaire.

La décision d'embauche ou de promotion interne appartient exclusivement au Client et les Services ne constituent que des outils d'aide à la décision et ne sauraient être considérés autrement. À ce titre, l'Utilisateur demeure seul et unique responsable de l'usage des informations mises à sa disposition. AssessFirst ne saurait être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite de ces informations et des conséquences qui pourraient en découler, notamment au niveau des décisions qui pourraient être prises et/ou des actions qui pourraient être entreprises à partir de ces informations par l'Utilisateur.

AssessFirst n'est, par ailleurs, aucunement responsable des échanges et/ou des relations entre les Clients et les Individus qui auraient lieu en dehors du Site ou des Services. Lorsque l'Individu entre en relation avec un Client, ou lorsque le Client entre en relation avec un Individu, AssessFirst ne peut être tenue responsable de la relation postérieure entre l'Individu et ledit Client et notamment de l'exécution des contrats qui en découlent (contrat de travail, contrat de prestation, primes, etc).

En tout état de cause, AssessFirst ne saurait garantir la véracité des informations fournies par le Rapport, celles-ci étant compilées à partir des éléments renseignés par l'Individu et par l'Utilisateur. Les Résultats des Questionnaires dépendent en effet des informations fournies sur une base déclarative de l'Individu et AssessFirst ne saurait être tenue responsable d'une erreur de toutes données de nature dimensionnelle ainsi que de tout oubli de l'Individu. Ainsi, AssessFirst ne peut en aucun cas être responsable des conséquences d'un renseignement erroné ou encore incomplet.

### 12. ENGAGEMENTS DU CLIENT

---

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client s'engage expressément à respecter les obligations qui suivent.

Le Client s'engage à fournir à AssessFirst toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services et à s'assurer qu'elles soient exactes, et, plus généralement, à coopérer activement avec AssessFirst en vue de la bonne exécution des présentes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ASSESSFIRST

Le Client s'engage, dans son usage du Site et des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

Le Client s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer à un tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes, ainsi que de lui transférer, à titre gratuit ou onéreux, l'usage ou la propriété des questionnaires et des rapports et plus généralement, toutes informations communiquées par AssessFirst à l'occasion des Services, excepté dans le cas où le Client doit les transmettre à un client final.

Le Client s'engage à ne pas occulter la marque d'AssessFirst figurant sur les questionnaires, les Rapports et tout autre document communiqué par AssessFirst.

Le Client s'engage à ne pas modifier, désassembler, analyser, adapter et reproduire la Solution et ses composants, notamment les rapports et questionnaires, hors des cas prévus par le législateur et/ou autorisés par AssessFirst. Le Client s'interdit de reproduire et d'utiliser la trame, la suite logique, l'enchaînement des questions et les questions elles-mêmes figurant dans les Questionnaires et de réutiliser tout ou partie de ceux-ci, sans autorisation préalable et écrite de AssessFirst.

Dans le cadre de l'utilisation de la fonctionnalité commentaires, le Client s'engage à ce que les annotations ne soient ni inappropriées, ni subjectives, ni insultantes à l'égard de l'Individu. Il reconnaît être le seul responsable de l'utilisation de cette fonctionnalité et du contenu des commentaires qu'il rédigerait. Il s'engage par ailleurs à ne renseigner aucune information constituant une donnée sensible au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client s'oblige à n'utiliser les Services ainsi que les données qui en sont extraites que pour les seules finalités d'évaluation des compétences des Individus, en vue de leur embauche, dans le cadre de leur évolution interne, pour la détection de potentiel, ou l'orientation professionnelle.

Le Client reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire, non alternative, d'évaluation des compétences des collaborateurs et/ou futurs collaborateurs et que les Services proposés sur le Site ne sont que des outils d'aide à destination de celui-ci qui ne sauraient être considérés autrement ni se substituer aux autres moyens dont le Client peut disposer par ailleurs pour atteindre le même objectif. La décision d'embauche ou de promotion interne appartient exclusivement au Client, qui reconnaît qu'AssessFirst n'endosse aucune responsabilité dans les prises de décision du Client, notamment en cas d'embauche ou de promotion interne.

Le Client est par ailleurs seul responsable des relations qu'il pourra nouer avec les Individus et des informations qu'il leur communique dans le cadre des Services, et reconnaît qu'AssessFirst ne pourrait être aucunement tenue responsable des échanges ou des relations entre le Client et les Individus qui auraient lieu en dehors du Site ou des Services, ni partie aux éventuels contrats qui seraient conclus entre le Client et les Individus, et qu'il ne pourrait en aucun cas engager la responsabilité d'AssessFirst à ce titre ni qu'elle puisse être partie à quelque litige éventuel que ce soit entre le Client et les Individus.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par tous ses Utilisateurs, collaborateurs, agents, prestataires et sous-traitants les dispositions des présentes Conditions générales.

## 13. GARANTIES D'ASSESSFIRST

---

### 13.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

AssessFirst garantit la conformité des Services aux dispositions du Contrat, à l'utilisation à laquelle ils sont destinés, et aux lois et règlements en vigueur.

Notamment, AssessFirst garantit que l'algorithme utilisé dans le cadre de la Solution technologique n'est fondé sur aucun critère discriminatoire, en vertu des lois et règlements en vigueur.

### 13.2. GARANTIE D'ÉVICTION

Chaque Partie défend et protège l'autre Partie (la « Partie indemnisée ») contre toute réclamation de tiers, frais ou dommages susceptibles d'être attribués sur décision de justice définitive ou acceptés par la Partie responsable de l'indemnisation dans le cadre d'une transaction sur ces réclamations :

- (i) Lorsque AssessFirst est la Partie responsable de l'indemnisation, toute réclamation selon laquelle un Service fourni par AssessFirst au Client au titre de ce Contrat : (i) viole un droit d'auteur ou une marque déposée ou détenue par le tiers en question ; (ii) viole un brevet d'un tiers existant à la date de livraison du Service en question dans tout pays où les Services sont fournis ; ou (iii) constitue une appropriation indue ou une divulgation illégale ou encore une utilisation du secret industriel d'un tiers, sauf si dans chacun de ces cas les réclamations se fondent sur : une modification ou utilisation par le Client autre que ce qu'autorise les Conditions et Conditions Particulières ; la non utilisation par le Client des corrections ou améliorations mises à disposition par AssessFirst; la combinaison, de la part du Client, avec tout produit, technologie ou information non fourni/e ou approuvé/e par AssessFirst; la distribution ou l'utilisation par le Client au bénéfice de tiers ; la conformité d'AssessFirst aux spécifications ou exigences du Client ; ou tout produit de tiers, responsabilité du Client ou Propriété Intellectuelle du Client ; et

- (ii) Lorsque le Client est la Partie responsable de l'indemnisation, toute réclamation selon laquelle la Propriété Intellectuelle du Client fournie à AssessFirst au titre du Contrat : (i) viole un droit d'auteur ou une marque déposée détenu/e par le tiers en question ; (ii) viole un brevet d'un tiers existant à la date de livraison à AssessFirst ou de première utilisation de la part d'AssessFirst dans tout pays où la Propriété Intellectuelle du Client était fournie ou est utilisée par AssessFirst; ou (iii) constitue une appropriation indue ou une divulgation illégale ou encore une utilisation du secret industriel du tiers.

La Partie indemnisée doit rapidement notifier à la Partie responsable de l'indemnisation, par écrit, toute réclamation d'indemnisation et l'assurer de sa coopération raisonnable et lui donner pleine autorité pour défendre ou transiger dans le cadre de la réclamation, à condition que la transaction n'impose aucune obligation (monétaire ou autre) à la Partie indemnisée sans son accord.

Si un Service est, ou semble être d'après AssessFirst, considéré comme constituant une infraction, AssessFirst, à ses frais, s'engage soit (a) à accorder au Client le droit de continuer à l'utiliser ; (b) à le remplacer par un équivalent non contrefaisant; (c) à le modifier de sorte à le rendre non contrefaisant ; ou (d) à ordonner son retour et rembourser au Client toute somme versée ce Service. Tous les recours et/ou actions des filiales du Client seront menés exclusivement, par voie de centralisation des recours, entre AssessFirst et le Client dans le cadre du présent Contrat. Les indemnités ci-dessus sont les seuls et exclusifs recours des Parties au titre de la garantie d'éviction.

### 14. MAINTENANCE ET MISE A JOUR

---

AssessFirst fait ses meilleurs efforts pour fournir un service performant aux Utilisateurs. Elle s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés pour maintenir le Service dans des conditions opérationnelles optimales. AssessFirst reste en tout état de cause seule maîtresse des moyens techniques mis en œuvre dans le cadre de la maintenance des Services.

AssessFirst se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement le Site ou l'accès aux Services, notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, sans que cette liste ne soit limitative.

AssessFirst n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire du Site ou des Services qui y sont associés.

AssessFirst se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, le Site et les Services qui y sont disponibles en fonction de l'évolution des technologies et en informera le Client par tous moyens.

### 15. ASSISTANCE ET SUPPORT

---

AssessFirst met à la disposition de ses Utilisateurs un service Support à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation du Site, et de fournir une assistance en cas de problèmes techniques dans les conditions et Niveaux de services décrits en annexe des présentes.

AssessFirst fait ses meilleurs efforts pour fournir un Service accessible à tous les Utilisateurs dans les meilleures conditions.

AssessFirst ne peut garantir une compatibilité technique absolue des fonctionnalités et services additionnels qu'elle propose dans le cadre du Service puisque leur bon fonctionnement est soumis à la compatibilité logicielle et matérielle des équipements informatiques utilisés par les Utilisateurs.

Dans l'hypothèse où le Client rencontre des difficultés pour accéder et/ou utiliser l'un des Services proposés par le Site, il lui est offert à tout moment la possibilité de contacter le service Support, soit :

- par email à l'adresse [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com),
- via le chat disponible sur le Site.

Le service Support d'AssessFirst fait son possible pour répondre dans les meilleurs délais durant ses heures d'ouverture, du lundi au vendredi entre 9h30 et 18h (heure d'Europe Centrale).

### 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

---

Les présentes Conditions n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à AssessFirst au bénéfice du Client.

Sous réserve du paiement intégral du prix indiqué, AssessFirst concède au Client, pour la durée de l'Abonnement et pour le monde entier, les droits d'utiliser les Services conformément à leur destination. Ce droit est non transférable, non exclusif et son prix est inclus dans le prix des Services.

Tous les droits de propriété intellectuelle, y compris, sans limitations, les brevets, droits d'auteur, savoir-faire, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle afférents au Site restent la propriété exclusive d'AssessFirst et/ou lui

sont assignés. Le Client n'est pas autorisé à procéder à une rétro-ingénierie, à un désassemblage ou une décompilation, ou à essayer de découvrir ou de recréer le code source de la Solution.

Le Client ne procédera pas à et ne permettra pas toute utilisation, octroi de sous-licence, distribution du Site, et toutes autres activités non autorisées par AssessFirst et les présentes Conditions.

Chaque Partie (ou ses concédants, le cas échéant) conserve la propriété intellectuelle qui lui appartient avant la date d'entrée en vigueur du Contrat et toute propriété intellectuelle développée, octroyée sous licence ou acquise par ou pour le compte d'une Partie ou de ses concédants au cours de la durée du Contrat, y compris des modifications et des travaux dérivés y afférents. Le Client n'obtient aucun droit sur la propriété intellectuelle préexistante d'AssessFirst autre que les droits consentis aux termes de la présente section.

### 17. CONFIDENTIALITE DES DONNEES

---

Les informations transmises et/ou recueillies par AssessFirst à l'occasion de l'utilisation du Site sont considérées par nature comme confidentielles et relevant du secret professionnel. AssessFirst s'engage à ne communiquer ces informations qu'aux destinataires autorisés tels qu'identifiés dans sa Politique de Confidentialité des Données.

Le Client est informé que l'Individu peut, à sa seule discrétion, décider de partager ses Données et Résultats avec d'autres Clients d'AssessFirst, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

En tout état de cause, le Client s'engage à conserver confidentielles les informations communiquées par AssessFirst dont notamment les Questionnaires, les rapports et, plus généralement, toutes les informations concernant l'Individu recueillies à l'occasion de l'utilisation des Services (ci-après les "Informations Confidentielles"). Cette interdiction ne s'applique pas aux besoins propres à l'entreprise du Client, dans le respect de la réglementation applicable, ainsi que des présentes Conditions.

Chaque Partie protégera la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie de la même manière qu'elle protège ses propres informations confidentielles, mais dans tous les cas avec un niveau de diligence raisonnable.

Chaque Partie n'utilisera les Informations Confidentielles de l'autre Partie que pour les besoins de l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat et restreindra l'accès à ces Informations Confidentielles à ses collaborateurs (employés, filiales, sous-traitants) participant à l'exécution, la réception ou l'utilisation des Prestations, et à condition que ces derniers soient tenus par des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles du présent Contrat.

Les stipulations des présentes Conditions ne limitent pas l'utilisation d'informations :

- Précédemment connues de la Partie réceptrice et non soumises à une obligation de confidentialité ;
- Développées de façon indépendante par ou pour une Partie sans utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie ;
- Obtenues par une Partie auprès d'un tiers qui n'était pas, à la connaissance de cette Partie, soumis à une obligation de confidentialité ;
- Disponibles au public sans manquement au présent Contrat.

Si une Partie reçoit une assignation à comparaître ou autre procédure judiciaire ou administrative valide exigeant la divulgation d'Informations Confidentielles de l'autre Partie, elle peut s'y conformer dans la mesure requise par la loi et, à moins que la législation ne l'en empêche, informera au plus vite l'autre Partie et collaborera raisonnablement (à la demande et aux frais de l'autre Partie) pour s'opposer à une telle demande. Les obligations de confidentialité prévues au présent article seront valables pendant la durée du Contrat augmentée de cinq (5) ans.

### 18. REVERSIBILITE DES DONNEES

---

A l'échéance du Contrat, à la demande du Client, AssessFirst pourra assurer une réversibilité des Services dans les conditions et selon les modalités suivantes :

AssessFirst pourra restituer de manière sécurisée au Client, au format CSV, les données suivantes :

- Les données sur le Site relatives au Client ;
- Les données relatives aux comptes des Utilisateurs du Client et les données relatives aux campagnes de recrutement;
- Les scores aux questionnaires des Individus ayant accepté la mise en relation avec le Client et dont le compte est toujours actif au terme du Contrat.

Les coûts liés à la restitution des données listés dans le présent article sont à la charge d'AssessFirst.

Si le Client souhaite obtenir la restitution de données non listées ou dans un autre format que celui explicité dans le présent article, les Parties se mettront d'accord par écrit sur les informations demandées en sus par le Client. Les coûts liés aux opérations de réversibilité relatifs à cette demande seront à la charge du Client.

## 19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

---

AssessFirst pratique une Politique de protection des données personnelles accessible au lien suivant : <https://www.assessfirst.com/fr/politique-relative-aux-donnees-a-caractere-personnel/>. Le Client est expressément invité à en prendre connaissance.

## 20. INTEGRATION A UNE SOLUTION TIERCE

---

Sous réserve d'un accord préalable entre AssessFirst et la Solution Tierce, AssessFirst dispose des moyens et installations nécessaires pour fournir au Client l'accès à tout ou partie des Services via une intégration à la Solution Tierce.

Les Parties coopéreront pleinement en vue de permettre l'intégration entre l'interface du Site et l'interface de la Solution Tierce et répondront à toutes demandes d'informations raisonnables concernant la progression des étapes d'intégration convenues.

Si le Client accède aux Services via une Solution Tierce, le Client reconnaît et accepte que :

- AssessFirst ne contrôle pas le fonctionnement de la plateforme, du système ou du logiciel de la Solution Tierce ;
- Les conditions générales d'utilisation des services de la Solution Tierce font l'objet d'un accord entre le Client et l'éditeur de la Solution Tierce ;
- AssessFirst n'est pas responsable de la sécurité au-delà du point d'intégration ou d'interconnectivité, ni de l'éventuelle perte ou dégradation des Services causée par toute modification de l'interface de la Solution Tierce.

Le Client ne doit pas interférer ou perturber l'API d'intégration entre AssessFirst et la Solution Tierce, les serveurs ou réseaux fournissant l'API, ni faire de l'ingénierie inverse ou tenter d'extraire le code source de l'API d'intégration d'AssessFirst et ne saurait se prévaloir d'un manquement d'AssessFirst le cas échéant.

Le Client est seul responsable pour obtenir l'accord, l'acceptation et la conformité de l'Intégrateur avec les obligations pertinentes du présent Contrat, et notamment celles du présent article.

Le cas échéant, AssessFirst peut définir et appliquer des limites à l'utilisation par le Client de l'API d'AssessFirst. Si le Client souhaite utiliser l'API au-delà de ces limites, il doit d'abord obtenir le consentement écrit d'AssessFirst, qui sera libre de refuser sa demande ou de l'accepter en la conditionnant à l'application de frais supplémentaires.

À la résiliation du Contrat, le Client doit cesser d'utiliser les Services intégrés à la Solution Tierce.

## 21. COMPORTEMENTS PROHIBES

---

Sont strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher le bon fonctionnement du Site, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes d'AssessFirst, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux d'AssessFirst ou Individus, (vii) toute pratique détournant le Site à des fins autres que celles pour lesquelles il a été conçu et enfin plus généralement (viii) tout manquement aux présentes Conditions générales, aux Conditions Générales d'Utilisation et aux lois et règlements en vigueur.

## 22. SANCTIONS DES MANQUEMENTS

---

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions ou, plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par le Client, AssessFirst se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée suivantes que le Client accepte et notamment de :

- suspendre, supprimer ou empêcher l'accès aux Services par le Client, qu'il soit auteur du manquement ou de l'infraction ou qu'il y ait participé ;
- supprimer tout contenu mis en ligne sur le Site ;
- publier sur le Site tout message d'information qu'AssessFirst jugera utile ;
- avertir toute autorité concernée ;
- engager toute action judiciaire.

## 23. RESPONSABILITE

---

AssessFirst s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

### **23.1. EXCLUSION DE RESPONSABILITE D'ASSESSFIRST**

AssessFirst décline toute responsabilité concernant d'éventuelles interruptions ou bogues du Site. AssessFirst n'assure aucune garantie, concernant tout ou partie du Site, notamment relative à d'éventuels dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation du Site.

Le Site peut mentionner des liens vers d'autres sources externes. Étant donné qu'AssessFirst ne peut contrôler ces sources externes, elle ne peut être tenue responsable des contenus, produits, services, publicités, ou éléments disponibles sur ces sources externes. AssessFirst invite l'Utilisateur à prendre connaissance des conditions d'utilisation qui seraient disponibles sur lesdites sources externes.

AssessFirst n'aura aucune responsabilité envers le Client pour les pertes subies par le Client résultant directement et/ou indirectement (i) des échecs d'exécution de la part d'une Solution Tierce, d'un autre tiers ou prestataire de services internet, (ii) de la défaillance de l'équipement du Client ou de celui de ses collaborateurs, ou (iii) de la fourniture par AssessFirst de mises à niveau ou de maintenances planifiées.

AssessFirst ne sera en aucun cas tenue responsable d'éventuels dommages indirects envers le Client, notamment, mais sans s'y limiter, l'atteinte à la réputation, la perte de profit, de chiffre d'affaires, de valeur des actions, de données, d'activité ou d'utilisation, que la survenance de ces dommages soit probable ou raisonnablement prévisible ou non.

### **23.2. LIMITATION DE RESPONSABILITE D'ASSESSFIRST**

En tout état de cause, la responsabilité totale cumulée d'AssessFirst, pour tous dommages directs confondus, qu'ils soient matériels, commerciaux, financiers ou moraux, concernant les réclamations du Client provenant de ou en lien avec le Contrat, n'excédera pas le montant total facturé par AssessFirst au Client dans les douze (12) derniers mois précédant la première réclamation ou, dans le cas d'une réclamation survenant durant les douze (12) premiers mois du Contrat, le montant total du prix payable au titre du Contrat pour les douze (12) premiers mois.

La responsabilité d'AssessFirst ne pourra au demeurant être engagée que si le Client a émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance du dommage.

Le Client garantit AssessFirst contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques qu'AssessFirst pourrait subir du fait de la violation, par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes Conditions générales.

Le Client s'engage à indemniser AssessFirst de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

Cet article survivra à la fin des présentes et ce quel qu'en soit la raison ou le motif.

## **24. SECURITE**

---

Le Site est un système de traitement automatisé de données.

AssessFirst fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Site au regard du risque encouru et de la nature des données traitées dans le respect des niveaux de services précisés en Annexe 1 des présentes Conditions ainsi que dans la Politique de Confidentialité des Données.

Il est interdit au Client d'accéder ou de se maintenir, frauduleusement, dans tout ou partie du Site. Il s'interdit d'utiliser une méthode d'accès autre que l'interface mise à disposition par AssessFirst. En cas de découverte d'une telle méthode ou si l'Utilisateur entre dans un espace réservé, sans droit, par inadvertance, celui-ci s'engage à en informer sans délai AssessFirst par courrier électronique à l'adresse [support@assessfirst.com](mailto:support@assessfirst.com) afin que celui-ci puisse prendre les mesures nécessaires.

Il est interdit au Client de supprimer ou modifier des données contenues sur le Site qui n'auraient pas été publiées par lui-même, ou d'y introduire frauduleusement des données ou même d'opérer une altération du fonctionnement du Site. Il veille notamment à ne pas introduire de virus, code malveillant ou toute autre technologie nuisible au Site ou aux Services qui y sont proposés.

Tout accès et/ou maintien dans un espace interdit sera considéré comme un accès et/ou maintien frauduleux dans un système de traitement automatisé de données au sens des dispositions du Code pénal.

Le Client s'engage à considérer que toutes les données dont il aura eu connaissance à l'occasion d'un tel accès à un espace non autorisé sont des données confidentielles et s'engage, en conséquence, à ne pas les divulguer.

Le Client s'interdit notamment de réaliser toute opération visant à saturer une page, les opérations de rebond ou toute opération ayant pour conséquence d'entraver ou de fausser le fonctionnement du Site.

Le Client s'engage à ne pas utiliser de dispositifs ou de logiciels de toutes sortes qui auraient pour conséquence de perturber le bon fonctionnement du Site.

Le Client s'engage à ne pas engager d'action qui imposerait une charge disproportionnée sur les infrastructures du Site.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ASSESSFIRST

Le Client accepte les caractéristiques et limites de l'internet. Il a conscience que les données circulant sur internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

Le Client prend les mesures appropriées pour assurer la sécurité de ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus sur le réseau internet.

AssessFirst s'engage à mettre en place l'ensemble des mesures de sécurité décrites aux termes de l'Annexe 1 des présentes Conditions ainsi que dans sa Politique de confidentialité.

### 25. PUBLICITE

---

AssessFirst se réserve la faculté d'insérer sur toute page du Site et dans toute communication au Client des messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont AssessFirst sera seule juge.

### 26. LIENS ET SITES TIERS

---

Le Site peut mentionner des liens vers d'autres sources externes. Étant donné qu'AssessFirst ne peut contrôler ces sources externes, elle ne peut être tenue responsable des contenus, produits, services, publicités, ou éléments disponibles sur ces sources externes. AssessFirst invite l'utilisateur à prendre connaissance des conditions d'utilisation qui seraient disponibles sur lesdites sources externes.

AssessFirst ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet et/ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels le Client accéderait par l'intermédiaire du Site.

AssessFirst n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

AssessFirst n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre le Client et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel le Client serait orienté par l'intermédiaire du Site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

### 27. IMPREVISION

---

Les Parties conviennent de déroger aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, excluant expressément toute possibilité de renégociation ou de révision du Contrat, dans l'hypothèse où les conditions de l'article 1195 se trouveraient réunies.

En conséquence, les Parties acceptent de prendre en charge le risque lié à l'imprévision dans l'exécution de leurs engagements et renoncent irrévocablement à invoquer par action ou par exception tout changement de circonstance imprévisible, rendant l'exécution de leurs engagements au titre des présentes excessivement onéreux.

### 28. FORCE MAJEURE

---

Conformément à l'article 1218 du Code Civil, aucune Partie ne pourra voir sa responsabilité engagée pour un défaut d'exécution de ses obligations contractuelles si ce défaut est dû à un événement constitutif de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des Conditions générales. La Partie empêchée devra en avvertir l'autre Partie, par tous moyens, en indiquant la nature du cas de force majeure. Dès cessation du cas de force majeure, la Partie empêchée reprend l'exécution des obligations et en avertit l'autre Partie.

Si les cas de force majeure perdurent plus deux (2) mois, les présentes Conditions générales seront résiliées automatiquement et de plein droit, sans formalité judiciaire, préavis ni droit à indemnités de quelque nature que ce soit. La Partie empêchée en informera l'autre Partie par tout moyen dans les plus brefs délais.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

## 29. CONVENTION DE PREUVE

---

L'acceptation des Conditions générales par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques du Site seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenus entre les Parties.

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 30. REFERENCES COMMERCIALES

---

Le Client autorise expressément AssessFirst à le citer et à utiliser le cas échéant, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans après sa résiliation, la reproduction de sa marque et/ou de son logo à titre de références commerciales, notamment lors de manifestations ou d'événements, dans ses documents commerciaux et sur son site internet, sous quelque forme que ce soit.

## 31. ANTI-CORRUPTION

---

AssessFirst s'engage dans une démarche de prévention et de lutte contre la fraude et la corruption. À ce titre, AssessFirst veille à traiter avec des tiers qui adhèrent eux-mêmes aux lois et règlements en vigueur applicables en matière de corruption.

En conséquence, le Client (i) s'interdit formellement de mettre en oeuvre toute pratique de fraude ou corruption, sous quelque forme que ce soit, dans le cadre de ses relations avec AssessFirst ; (ii) s'engage à prendre toutes mesures raisonnables pour s'assurer que ses dirigeants, employés, sous-traitants, agents ou autres tiers placés sous son contrôle, se conforment à cette obligation ; (iii) s'engage à informer AssessFirst sans délai de tout conflit d'intérêts ou événement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, ou plus généralement la violation d'une réglementation applicable, à l'occasion de ses relations avec AssessFirst.

Toute violation du présent article constitue un manquement contractuel conférant le droit à la Partie non défaillante de procéder à la suspension et/ou à la résiliation du contrat aux torts exclusifs de la Partie défaillante.

## 32. RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

---

AssessFirst adhère à différents engagements en matière de développement durable. Dans ce cadre, AssessFirst veille à traiter avec des tiers qui adhèrent aux mêmes standards de réglementation en la matière. A ce titre, les Parties déclarent :

- Respecter la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant;
- Se conformer aux règles de droit social applicables et notamment, mais sans s'y limiter, aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail (travail clandestin, travail des enfants, travail forcé, etc.) ;
- S'abstenir de procéder à toute forme de discrimination au sein de leur entreprise et à l'égard de leurs fournisseurs et sous-traitants ;
- Respecter la réglementation relative à la protection de l'environnement et à la mise en oeuvre d'actions nécessaires pour réduire leur impact sur l'environnement.

AssessFirst se réserve le droit de solliciter du Client la preuve qu'il s'est bien conformé aux dispositions du présent article.

Toute violation du présent article constitue un manquement contractuel conférant le droit à la Partie non défaillante de procéder à la suspension et/ou à la résiliation du contrat aux torts exclusifs de la Partie défaillante.

## 33. DISPOSITIONS DIVERSES

---

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions générales expriment l'intégralité des obligations des Parties.

### **34. LANGUE**

---

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes Conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

### **35. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

---

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur leur validité, leur interprétation et/ou leur exécution, les Parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

### **36. SIGNATURE ELECTRONIQUE**

---

Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code Civil, et lorsque le Client souscrit un abonnement entreprise, les Parties conviennent que la signature électronique du Contrat est équivalente à une signature manuscrite et exprime leur accord pour se conformer aux termes et conditions des présentes.

## ANNEXE 1 - ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE ET SÉCURITÉ

La présente Annexe vise à définir les niveaux de service et de sécurité auxquels s'engage AssessFirst vis-à-vis du Client.

### 1. DEFINITIONS ET INTERPRETATION

---

#### 1.1. DEFINITIONS

Pour l'interprétation de la présente Annexe, les termes listés auront la signification suivante entre les Parties :

« **Accord** » désigne le présent accord de niveau de service.

« **Application** » désigne l'ensemble des Services payants d'AssessFirst accessibles par le Client avec un identifiant et mot de passe.

« **Contrat** » désigne le Contrat conclu entre Client et AssessFirst.

« **Défaillance de Disponibilité** » : désigne la durée pendant laquelle AssessFirst n'atteint pas le taux de Disponibilité au cours d'un mois.

« **Dépassement** » désigne tout dépassement des délais de résolution mentionnés au paragraphe "Niveaux de service".

« **Disponibilité** » désigne l'état des Services où toutes les fonctionnalités de l'Application sont accessibles pour un usage normal.

« **Erreur** » désigne un bogue, un problème, un défaut ou une erreur constatée dans la version courante d'un Service par AssessFirst et le Client.

« **Problème Apparent** » désigne un problème ou une non-conformité constatée par le Client et qui n'est pas encore recréée ou constatée par AssessFirst.

« **Service** » désigne l'ensemble des fonctionnalités payantes relatives au compte Client proposé par AssessFirst en SaaS.

#### 1.2. INTERPRETATION

Toutes les mentions d'heures et de jours de la présente annexe doivent être comprises comme des heures et jours ouvrés. Tous les délais de la présente annexe doivent être compris comme des délais intervenant sur des jours et des heures ouvrés.

### 2. DISPONIBILITE

---

#### 2.1. TAUX DE DISPONIBILITE

##### 2.1.1. Engagement de Disponibilité et Maintenance

AssessFirst s'engage sur un taux annuel de Disponibilité de 99,90 %. Ce taux se comprend à l'exception de la maintenance et des mises à niveau programmées et à l'exclusion des interruptions de systèmes tiers.

Le lien suivant permet au Client de suivre la disponibilité en temps réel de l'Application : <https://assessfirst.statuspage.io/>.

En cliquant sur "Subscribe to updates", le Client pourra ainsi être notifié des opérations de maintenance prévues.

En cas d'opération de maintenance d'une durée de plus de 45 minutes, le Client sera averti au plus tard 7 jours en avance via la page <https://assessfirst.statuspage.io/>.

##### 2.1.2. Sauvegardes et Gestion des Risques de Perte de Données

Dans le cadre de son engagement envers la sécurité et la fiabilité, AssessFirst a mis en place un système de sauvegarde robuste pour la base de données, incluant :

- Des sauvegardes incrémentales fréquentes : Une sauvegarde de la base de données est effectuée toutes les heures sur un coffre fort (Vault) isolé et sécurisé en Europe, avec une rétention des données pendant 7 jours.
- Une sauvegarde complète : Une sauvegarde complète de la base de données est effectuée quotidiennement à 0h30 UTC. Cette sauvegarde est conservée 1 jour sur un stockage "à chaud" sécurisé en France puis 90 jours sur un stockage "long terme", lui aussi, sécurisé en France.
- Duplication de la sauvegarde complète : Une duplication de la sauvegarde complète est effectuée, sur les mêmes créneaux et durées de conservation, en Irlande dans le but de bénéficier d'une redondance complète sur nos services de sauvegarde, activable en cas de perte complète d'une zone de disponibilité et ainsi assurer un plan de reprise d'activité efficace et rapide.

## 2.2. CREDIT POUR DEFAILLANCE DE DISPONIBILITE

Dans l'hypothèse d'une Défaillance de Disponibilité, AssessFirst accordera au Client un crédit calculé comme suit :

- pour le second mois de Défaillance de Disponibilité au cours d'une période de six (6) mois consécutifs, le Client aura droit à un crédit de cinq pour cent (5%) des redevances mensuelles (calculés prorata temporis de la durée annuelle applicable) ;
- à partir du troisième mois de Défaillance de Disponibilité au cours d'une période de six mois consécutifs, le Client aura droit à un crédit de dix pour cent (10%) des redevances mensuelles (calculés prorata temporis de la durée annuelle applicable).

Pour chaque Défaillance de disponibilité confirmée par le Fournisseur, ce dernier fournira au Client une analyse des principales causes de la Défaillance ainsi qu'une description des mesures prises ou devant être prises en réponse.

AssessFirst n'est pas responsable des Défaillances de disponibilité résultant de systèmes, réseaux, matériels ou logiciels sur lesquels il n'a aucun contrôle, ou de l'utilisation par le Client des Services autrement qu'en conformité avec le Contrat.

## 3. SUPPORT

### 3.1. SUPPORT ORDINAIRE

Le support utilisateur ordinaire inclut (sans s'y limiter) :

- (i) l'analyse et la résolution des Problèmes Apparents directement liés aux Services,
- (ii) la réponse aux demandes d'informations du Client.

AssessFirst doit fournir un support utilisateur ordinaire au client par téléphone et e-mail pendant les heures d'ouverture de l'entreprise (de 9h30 à 18h00 Heure d'Europe Centrale).

### 3.2. SUPPORT EXCEPTIONNEL

Le support utilisateur exceptionnel intervient lorsque le Client demande d'analyser et de résoudre les problèmes apparents qui ne sont pas directement liés aux Services souscrits tels que le matériel serveur, les logiciels tiers et les performances du réseau.

### 3.3. CONDITIONS DE CORRECTION DE L'ERREUR

AssessFirst s'engage à corriger l'Erreur à condition que :

- (i) l'erreur ne soit pas liée à :
  - une mauvaise utilisation du Service, et que le Client n'ait pas reçu l'instruction explicite par AssessFirst de le faire ; ou
  - à tout système d'exploitation ou environnement, y compris les logiciels interconnectés, réseaux, bases de données back-end, matériel et équipement, non fournis ou approuvés par AssessFirst ; et
- (ii) le Client coopère raisonnablement afin d'aider à corriger l'Erreur, y compris en fournissant une description détaillée de l'Erreur, les résultats de tout test réalisé par le Client, les scénarios de test disponibles et toutes les connexions nécessaires à AssessFirst.

## 4. NIVEAUX DE PRIORITE, DE SERVICE ET DEPASSEMENT

### 4.1. NIVEAUX DE PRIORITE

Sous réserve de l'article 3 paragraphe C, AssessFirst corrige l'Erreur conformément aux directives suivantes, sans frais additionnels pour le Client :

	Impact	Description	Support
<b>Priorité 1</b>	Bloquant	Toute Erreur empêchant l'accessibilité générale d'un Service ou de tout composant matériel d'un Service sans solution de contournement acceptable ou procédures de récupération.	Doivent être signalés et documentés par téléphone ou email
<b>Priorité 2</b>	Modéré	Toute Erreur entraînant une diminution significative des performances d'un Service, comme par exemple un fonctionnement imprévisible ou partiel des principaux composants d'un Service	Peuvent être signalés et documentés par téléphone ou e-mail

	Dégradation de l'application	Toute Erreur entraînant une baisse modérée de la productivité de l'utilisateur ou une dégradation des performances liées aux temps de réponse ou faisant fonctionner l'Application de manière irrégulière entraînant un impact commercial significatif pour le Client.	
<b>Priorité 3</b>	Minimal	Toute Erreur autre que celles de priorité 1 ou de priorité 2, tel qu'un défaut d'apparence ou l'altération de la performance d'une fonctionnalité non critique.	Peuvent être signalés et documentés par téléphone ou e-mail

#### 4.2. NIVEAUX DE SERVICE

	Délai de prise en charge	Fréquence du suivi	Délai de résolution définitive à compter de la prise en charge
<b>Priorité 1</b>	2 heures (téléphone ou email)	Toutes les 4 heures tant que l'Erreur persiste	1 jour
<b>Priorité 2</b>	4 heures (téléphone ou email)	Toutes les 24 heures tant que l'Erreur persiste	2 jours
<b>Priorité 3</b>	24 heures (email)	Une fois par semaine	7 jours

Lors de la prise en charge de l'Erreur, AssessFirst qualifiera le niveau de priorité de ladite Erreur. Cette qualification sera confirmée ou non pendant les points de suivi de résolution de l'Erreur.

#### 4.3. CREDITS POUR DEPASSEMENT

Dépassement concernant un problème de :	Crédit par Dépassement
<b>Priorité 1</b>	1 % du montant annuel réglé par le Client au Fournisseur par jour
<b>Priorité 2</b>	0,5 % du montant annuel réglé par le Client au Fournisseur par jour
<b>Priorité 3</b>	N/A

Pour chaque Dépassement confirmé par AssessFirst, cette dernière fournira au Client une analyse des principales causes du Dépassement ainsi qu'une description des mesures prises ou devant être prises en réponse.

AssessFirst n'est pas responsable des Dépassements résultant de systèmes, réseaux, matériels ou logiciels sur lesquels il n'a aucun contrôle, ou de l'utilisation par le Client du Service autrement qu'en conformité avec le Contrat.

Pour une même Erreur, les crédits de Dépassement et de Défaillance de Disponibilité ne sont pas cumulables.

## 5. SECURITE

### 5.1. MESURES DE SECURITE TECHNIQUES

- Mesures d'authentification : (i) authentification forte avec 2FA pour les entreprises ; (ii) utilisation d'un identifiant unique par utilisateur, (iii) respect des recommandations de la CNIL pour la gestion des mots de passe.
- Sécurité réseau : (i) transmission entre le serveur et les tiers cryptée en HTTPS de bout en bout, (ii) division fonctionnelle du réseau en sous-réseaux pour garantir la sécurité : séparation des environnements de test et de production, (iii) enregistrement des accès et gestion des incidents, (iv) journalisation des accès, des anomalies et des événements liés

à la sécurité, (v) utilisation d'un pare-feu web et logiciel antivirus régulièrement mis à jour, (vi) installation d'outils de détection de vulnérabilités.

- Hébergement et sauvegarde : (i) hébergement fourni par Amazon Web Services dans des serveurs situés dans l'UE, certifiés ISO 27001, (ii) cryptage HTTPS des sauvegardes lors du transfert, (iii) cryptage des données hébergées et transférées
- Mesures de sécurité physique : (i) contrôle d'accès (badges, portes et armoires verrouillées, conservation de l'accès physique pendant 45 jours), (ii) surveillance vidéo 24/7, (iii) alarme anti-intrusion, (iv) système d'alarme incendie.

### 5.2. MESURES DE SECURITE ORGANISATIONNELLES

- Gestion des employés : (i) vérification des antécédents, (ii) obligations de confidentialité et charte informatique pour le personnel, (iii) gestion des autorisations avec révision annuelle, (iv) sensibilisation du personnel aux risques liés à la vie privée.
- Conformité et gestion des données : (i) nomination d'un délégué à la protection des données (DPO), (ii) registre des activités de traitement régulièrement mis à jour, (iii) sous-traitance uniquement à des sous-traitants offrant des garanties suffisantes, (iv) vérification systématique de la conformité des sous-traitants ultérieurs, (v) création d'un service juridique dédié à la conformité.
- Gestion des incidents : (i) établissement d'une procédure pour les événements de sécurité, (ii) formation du personnel à la procédure, (iii) transmission des événements de sécurité à une équipe d'urgence, (iv) analyse de l'événement par un membre de l'équipe d'urgence, (v) information de toutes les équipes sur les causes et conséquences de l'incident pour prévenir sa récurrence, (vi) examen approfondi par l'équipe de maintenance, les départements concernés et en particulier le service juridique et de communication.
- Participation à des programmes de sécurité : (i) mise en place d'un système de revue sur YesWeHack pour identifier et réduire les risques de sécurité des données via une invitation, (ii) accès contrôlé au code source.

### 5.3. CONFORMITE OWASP

- A01:2021-Contrôle d'accès défaillant : AssessFirst met en œuvre des politiques strictes de contrôle d'accès, incluant l'authentification à deux facteurs, une gestion appropriée des sessions et des révisions périodiques des accès. Ils disposent également d'une journalisation appropriée pour toutes les actions sensibles et les tentatives d'accès.
- A02:2021-Défaillances Cryptographiques : AssessFirst utilise des connexions sécurisées SSL/TLS et le cryptage des données pour protéger les données en transit et au repos. Ils adhèrent également à des politiques de mot de passe strictes et gèrent de manière sécurisée les clés cryptographiques.
- A03:2021-Injection : les processus de développement de l'entreprise incluent des pratiques de codage sécurisé et des tests de vulnérabilité, ce qui aide à prévenir les vulnérabilités d'injection. Ils suivent également le principe du moindre privilège pour minimiser les dommages potentiels.
- A04:2021-Conception Insecure : AssessFirst conçoit des applications et des processus en tenant compte de la confidentialité et de la sécurité, suivant les principes de protection de la vie privée dès la conception et par défaut.
- A05:2021-Security Misconfiguration: AssessFirst maintient des configurations de sécurité strictes, et les révisé et les met à jour régulièrement. Elle surveille également les modifications non autorisées des paramètres du système.
- A06:2021-Composants vulnérables et obsolètes: AssessFirst s'engage à maintenir les composants logiciels à jour et utilise des solutions de sécurité tierces pour rechercher les vulnérabilités.
- A07:2021 - Défauts d'identification et d'authentification: AssessFirst met en œuvre des mesures d'identification et d'authentification appropriées, telles que des politiques de mots de passe forts, l'authentification à deux facteurs et des examens d'accès réguliers.
- A08:2021-Défaillances du logiciel et de l'intégrité des données: AssessFirst dispose d'un solide plan de sauvegarde et de reprise après sinistre pour protéger et restaurer les logiciels et les données en cas de défaillance.
- A09:2021-Défaillances dans la journalisation et la surveillance de la sécurité : AssessFirst enregistre tous les événements sensibles et s'assure que les informations nécessaires sont présentes dans les entrées du journal. Elle dispose également d'une période de conservation des journaux définie et d'une procédure de réponse aux incidents.
- A10:2021-Falsification des requêtes côté serveur: Les pratiques de sécurité d'AssessFirst, telles que le codage sécurisé et les tests de vulnérabilité réguliers, aident à prévenir les vulnérabilités de falsification de demande côté serveur.