# TERMS AND CONDITIONS OF SALE

## ARTICLE 1 – SUBJECT MATTER AND SCOPE

These Terms and Conditions of Sale (hereinafter 'T&Cs') govern access to and use of the Vektor North SaaS platform, published by Kairos Advisory SAS (hereinafter 'the Platform' or 'Vektor North').

The Platform enables:

- The launch of team alignment diagnostics online, based on Vektor North's proprietary P×A methodology;
- The anonymised collection of team members' responses during a collection period defined by the Client;
- The automatic generation of a diagnostic report (including, where applicable, the Manager Delta) as soon as the minimum respondent threshold is reached;
- Access to an individual dashboard (One Shot and Executive offers) or a multi-team dashboard (Subscription and Licence offers).

The Platform is a decision-support tool. It does not constitute an audit, strategic advice, or certification of any kind. Results are based exclusively on responses provided by participants.

**Important:** Vektor North shall not be held liable for any managerial or organisational decisions made on the basis of reports generated by the Platform.

## ARTICLE 2 – ACCESS TERMS AND PRICING

### 2.1 Four independent offers

The Platform is accessible under four distinct and independent offers, described below: One Shot, Subscription, Executive and Licence. The Client selects their offer at registration or at the time of order. The billing rules applicable are those of the offer subscribed to at the time each diagnostic or questionnaire is launched.

### 2.2 One Shot offer

The One Shot offer allows the Client to launch a one-time diagnostic, with no commitment, billed per use. The price is determined by the actual team size at the moment of diagnostic launch (not at configuration time):

- Up to 5 members: €490 excl. VAT ($590)
- Up to 10 members: €690 excl. VAT ($790)
- Up to 20 members: €890 excl. VAT ($990)
- Team of more than 20 members: not available via self-service - custom quote on request.

Payment is made online via Stripe's secure payment solution, prior to diagnostic launch. The diagnostic can only be launched after payment confirmation by Stripe. No diagnostic is launched on the basis of the synchronous API response alone - launch is conditional on receipt of the Stripe confirmation webhook.

All prices are stated exclusive of applicable taxes (VAT or equivalent). Applicable taxes are added at the time of payment in accordance with prevailing regulations.

### 2.3 Subscription offer

The Subscription offer is an annual prepaid subscription, billed quarterly, enabling a company or business unit (hereinafter 'the Organisation') to launch a defined volume of questionnaires per quarter. Three plans are available:

| Plan | Questionnaires / quarter | EUR / quarter | USD / quarter | Price / year EUR | Price / year USD |
|---|---|---|---|---|---|
| Plan 3 | 3 | €1,990 excl. VAT | $2,390 | €7,960 excl. VAT | $9,560 |
| Plan 5 | 5 | €2,990 excl. VAT | $3,590 | €11,960 excl. VAT | $14,360 |
| Plan 10 | 10 | €4,990 excl. VAT | $5,990 | €19,960 excl. VAT | $23,960 |

Billing is annual and prepaid, in quarterly instalments. Payment is made via Stripe at the time of subscription. The Organisation account is created after Stripe payment confirmation.

### 2.4 Additional questionnaires (surplus)

When the quarterly quota included in the subscribed plan is exhausted, the Client may launch additional questionnaires, billed per use at the following preferential rates:

- Plan 3: €590 excl. VAT ($690) per additional questionnaire
- Plan 5: €490 excl. VAT ($590) per additional questionnaire
- Plan 10: €390 excl. VAT ($490) per additional questionnaire

The surplus rate is always lower than the equivalent One Shot price. Surplus billing occurs at the moment of questionnaire launch, after the Client's explicit confirmation. The diagnostic is only launched after Stripe payment confirmation. The Organisation account administrator is notified in real time of each surplus charge.

### 2.5 Executive offer

The Executive offer is designed for leadership teams (executive committees, management boards) and provides access to a diagnostic as a single flat fee, with no commitment:

- Flat fee - leadership teams: €9,990 excl. VAT ($11,990)

Payment is made online via Stripe, prior to diagnostic launch, under the same terms as the One Shot offer described in article 2.2. All prices are stated exclusive of applicable taxes.

### 2.6 Licence offer

The Licence offer allows the Platform to be deployed organisation-wide, for a defined headcount, on the basis of a flat annual rate:

| Headcount | Annual price EUR | Annual price USD |
|---|---|---|
| 1,000 people | €40,000 | $48,000 |
| 2,000 people | €50,000 | $60,000 |

| Headcount | Annual price EUR | Annual price USD |
|---|---|---|
| 3,000 people | €60,000 | $72,000 |
| 4,000 people | €70,000 | $84,000 |
| 5,000 people | €80,000 | $96,000 |

*Above 5,000 people: custom quote (+ €10,000 / + $12,000 per additional 1,000-person bracket).*

Billing is annual and prepaid. Payment is made via Stripe or bank transfer, under terms agreed with Vektor North at the time of subscription. Organisation access is activated after payment confirmation.

### 2.7 Automatic renewal

The Subscription and Licence offers renew automatically at their annual expiry date, by charging the card or payment method registered with Stripe (or, for the Licence offer, under the agreed payment terms). Vektor North sends the Organisation account administrator a single reminder email 30 days before the expiry date, informing them of the upcoming renewal, the amount, and the option to modify or cancel their subscription before that date.

Renewal takes effect on the subscription anniversary date. The quarterly quota (Subscription offer) is reset on the renewal date. In the event of a failed charge, Vektor North will attempt re-billing at D+3 and D+7. If the failure persists, the Organisation account is suspended and new diagnostic launches are blocked, without prejudice to already-generated reports, which remain accessible until the issue is resolved.

### 2.8 Plan changes

The Client may change their plan (upgrade or downgrade, including between the Subscription and Licence offers) from their Organisation account settings. Any change takes effect at the next annual renewal date. The current quota is not affected until renewal. No pro-rata price adjustment is made for the current period.

## ARTICLE 3 – CLIENT OBLIGATIONS

The Client undertakes to:

- Provide accurate and complete information when creating their account, including their professional email address and, for Organisation accounts, the company's email domain(s);
- Ensure the availability and active participation of their team members during the open collection period;
- Use the Platform solely for internal business purposes;
- Not attempt to circumvent the Platform's billing or quota mechanisms;
- Respect the maximum team size of 20 members per diagnostic in self-service mode (One Shot and Executive offers);
- Notify Vektor North without delay of any unauthorised use of their account;
- Ensure that diagnostic participants have been informed of the collection of their responses and their anonymisation in accordance with Article 5.

The Client bears sole responsibility for decisions made on the basis of reports generated by the Platform.

## ARTICLE 4 – VEKTOR NORTH OBLIGATIONS

Vektor North undertakes to:

- Guarantee the complete anonymisation of individual respondent answers: no individual responses are accessible to the Client or Organisation administrator, who see aggregated scores only;
- Make the diagnostic report available to the Client automatically and without delay as soon as the minimum respondent threshold is reached (minimum: 2 respondents);
- Ensure Platform availability at a reasonable service level, without guarantee of continuity in the event of force majeure, pre-notified scheduled maintenance, or third-party provider failure (including Stripe);
- Provide technical support by email during business days;
- Ensure the confidentiality of all data collected, in accordance with Article 5;
- Never share Client data with third parties for commercial purposes.

## ARTICLE 5 – DATA PROTECTION AND CONFIDENTIALITY

### 5.1 GDPR compliance

Vektor North processes users' personal data in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR — EU 2016/679). Vektor North acts as data controller for account data and as data processor for respondent data collected during diagnostics.

The Client has the right to access, rectify, delete, and port their data, exercisable by email to [support@vektornorth.com].

### 5.2 Retention and security

- Retention period: raw data is retained for 12 months after report generation, unless early deletion is requested.
- Security: data is encrypted in transit (TLS) and at rest. Access is restricted and logged.
- Anonymised and aggregated data may be used to improve the Platform and produce industry benchmarks, without any possibility of identifying the Client.
- Data transmitted to Stripe (payment data) is processed exclusively by Stripe in accordance with its privacy policy. Vektor North stores no payment card data.

### 5.3 Strict confidentiality

- Vektor North undertakes not to disclose any information collected in the course of diagnostics.
- All teams and respondents are subject to a confidentiality obligation.
- Individual respondent answers are not accessible at any time to the manager, the Organisation administrator, or Vektor North in its commercial relationship with the Client.

## ARTICLE 6 – INTELLECTUAL PROPERTY

- Vektor North retains all intellectual property rights over its P×A methodology, questionnaires, algorithms, and Platform.
- The Client may use the delivered reports solely for internal purposes. Any reproduction, resale, external distribution, or commercial exploitation of the reports is strictly prohibited without prior written authorisation from Vektor North.
- The Client retains ownership of their company data. Termination of the contract does not result in loss of already-generated reports, which remain accessible until the end of the retention period defined in Article 5.2.

- Vektor North reserves the right to use the Client's name and logo as a commercial reference, unless objection is expressly notified by email.

## ARTICLE 7 – WARRANTIES AND LIMITATION OF LIABILITY

### 7.1 Advisory nature

- Reports constitute a decision-support tool and not a certified audit.
- Results are based exclusively on responses provided by participants. Vektor North does not guarantee any specific operational outcome resulting from use of the Platform.
- Vektor North does not warrant the uninterrupted availability of the Platform and shall not be held liable for interruptions caused by third parties, including Stripe.

### 7.2 Limitation of liability

- Vektor North's liability is limited to the total amount paid by the Client for the service during the 12 months preceding the occurrence of the damage.
- Vektor North shall not be held liable for indirect, consequential, or immaterial damages (including loss of business, commercial loss, data loss, or reputational damage).
- The Client bears sole responsibility for decisions made on the basis of the reports provided. Vektor North shall not be held liable for such decisions.
- Vektor North's liability shall not be engaged in the event of failure of the Stripe payment provider, a service interruption attributable to Stripe, or a failed charge not attributable to Vektor North.

## ARTICLE 8 – CANCELLATION, REFUNDS AND TERMINATION

### 8.1 One Shot offer — refund policy

One-Shot payment is triggered at the moment of diagnostic launch. Once the diagnostic has been launched and invitations sent to respondents, payment is definitively due to Vektor North, regardless of actual respondent participation.

Exception — diagnostic with no respondents:

- No refund is granted, regardless of participation rate. The Client was informed of the price prior to confirmation.

### 8.2 Subscription and Licence offers — termination

The Client may cancel their subscription (Subscription or Licence offer) at any time from their account settings, with effect at the next annual renewal date. No new diagnostics may be launched after the effective termination date. Already-generated reports remain accessible until the end of the retention period defined in Article 5.2.

In the event of mid-year termination:

- Termination takes effect at the annual expiry date. No refund of remaining months is granted. The quota continues to operate until the effective date.

### 8.3 Termination for breach

Vektor North reserves the right to immediately terminate access to the Platform, without refund, in the event of:

- Breach by the Client of these T&Cs, in particular the obligations set out in Article 3;
- Fraudulent use or attempted circumvention of billing or quota mechanisms;
- Use of the Platform for unlawful purposes or contrary to public order;
- Persistent payment failure following the retries provided for in Article 2.7.

### 8.4 Termination by Vektor North

Vektor North reserves the right to discontinue the service with 90 days' prior notice by email. In such case, current annual subscriptions are refunded on a pro-rata basis for the remaining months.

## ARTICLE 9 – BENCHMARKING DATA AND TESTIMONIALS

- Vektor North may use fully anonymised and aggregated data to produce industry benchmarks, with no possibility of identifying the Client or their teams.
- Vektor North may mention the Client's name as a commercial reference (name, logo, testimonial). The Client may withdraw their authorisation at any time by simple written request to [contact@vektornorth.com].
- No identifiable data — individual or company — is used in benchmarks or external communications.

## ARTICLE 10 – AMENDMENTS TO T&CS AND PRICING

- Vektor North reserves the right to amend these T&Cs at any time. Active Clients are notified by email of the entry into force of new terms, with a minimum notice of 30 days.
- In the event of pricing changes, current subscription plans (Subscription and Licence offers) are not affected until their next renewal date. The Client is informed of the new applicable price in the D-30 renewal notification.
- If the Client objects to the new T&Cs or pricing, they may cancel their subscription before the effective date, without penalty, in accordance with Article 8.2.
- Services in progress remain subject to the T&Cs and pricing accepted at the time of the order until the new terms take effect.

## ARTICLE 11 – DISPUTE RESOLUTION AND GOVERNING LAW

### 11.1 Prior mediation

In the event of a dispute, the parties undertake to seek an amicable resolution within 30 days before initiating any legal proceedings. The Client may submit a complaint to [contact@vektornorth.com].

### 11.2 Governing law

These T&Cs are governed by French law. These T&Cs are drafted in French and in English. In the event of any contradiction between the two versions, the French version shall prevail.

## ARTICLE 12 – GENERAL PROVISIONS

- **Severability:** if any provision is declared void, the remaining provisions remain in force.

- **Entire agreement:** these T&Cs constitute the entire agreement between the parties and supersede any prior agreement on the same subject matter.
- **No waiver:** failure to exercise a right does not constitute a waiver of that right.
- **Assignment:** the Client may not assign their rights and obligations without Vektor North's prior written consent. Vektor North may assign this agreement in the context of a restructuring or business transfer.
- **Language:** in the event of any contradiction between the French version and any translation of these T&Cs, the French version shall prevail.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 – OBJET ET PÉRIMÈTRE DU SERVICE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme SaaS Vektor North, éditée par Kairos Advisory SAS (ci-après « la Plateforme »ou « Vektor North »).

La Plateforme permet :

- Le lancement de diagnostics d'alignement d'équipe en ligne, fondés sur la méthodologie P×A de Vektor North ;
- La collecte anonymisée des réponses des membres de l'équipe pendant une période de collecte définie par le Client ;
- La génération automatique d'un rapport de diagnostic (incluant le cas échéant le Delta Directeur) dès le seuil de répondants atteint ;
- L'accès à un tableau de bord individuel (offres One Shot et Executive) ou multi-équipes (offres Abonnement et Licence).

La Plateforme constitue un outil d'aide à la décision. Elle ne constitue ni un audit, ni un conseil stratégique, ni une certification. Les résultats sont fondés exclusivement sur les réponses fournies par les participants.

**Important :** Vektor North ne saurait être tenu responsable des décisions managériales ou organisationnelles prises sur la base des rapports générés par la Plateforme.

## ARTICLE 2 – MODALITÉS D'ACCÈS ET TARIFICATION

### 2.1 Quatre offres indépendantes

La Plateforme est accessible selon quatre offres distinctes et indépendantes, décrites ci-après : One Shot, Abonnement, Executive et Licence. Le Client choisit son offre au moment de l'inscription ou de la commande. Les règles de facturation applicables sont celles de l'offre souscrite au moment du lancement de chaque diagnostic ou questionnaire.

### 2.2 Offre One Shot

L'offre One Shot permet au Client de lancer un diagnostic ponctuel, sans engagement, avec paiement à l'acte. Le prix est déterminé par la taille réelle de l'équipe au moment du lancement du diagnostic (et non au moment de sa configuration) :

- Jusqu'à 5 membres : 490 € HT (590 USD)
- Jusqu'à 10 membres : 690 € HT (790 USD)
- Jusqu'à 20 membres : 890 € HT (990 USD)
- Équipe de plus de 20 membres : accès non disponible en self-service - devis sur demande.

Le paiement est effectué en ligne, via la solution de paiement sécurisé Stripe, préalablement au lancement du diagnostic. Le diagnostic ne peut être lancé qu'après confirmation de paiement par Stripe. Aucun diagnostic n'est lancé sur la seule foi de la réponse synchrone de l'API - le déclenchement est conditionné à la réception du webhook de confirmation.

Les prix sont exprimés hors taxes. La TVA applicable est ajoutée au moment du paiement selon la réglementation en vigueur.

### 2.3 Offre Abonnement

L'offre Abonnement est un abonnement annuel prépayé, facturé au trimestre, permettant à une entreprise ou business unit (ci-après « l'Organisation ») de lancer un volume défini de questionnaires par trimestre. Trois plans sont disponibles :

| Plan | Questionnaires / trimestre | EUR / trimestre | USD / trimestre | Prix / an EUR | Prix / an USD |
|---|---|---|---|---|---|
| Plan 3 | 3 | 1 990 € HT | 2 390 $ | 7 960 € HT | 9 560 $ |
| Plan 5 | 5 | 2 990 € HT | 3 590 $ | 11 960 € HT | 14 360 $ |
| Plan 10 | 10 | 4 990 € HT | 5 990 $ | 19 960 € HT | 23 960 $ |

La facturation est annuelle et prépayée, par quart de trimestre. Le paiement est effectué via Stripe au moment de la souscription. Le compte Organisation est créé après confirmation de paiement par Stripe.

### 2.4 Questionnaires supplémentaires (surplus)

Lorsque le quota trimestriel inclus dans le plan souscrit est épuisé, le Client peut lancer des questionnaires supplémentaires, facturés à l'acte au tarif préférentiel suivant :

- Plan 3 : 590 € HT (690 USD) par questionnaire supplémentaire
- Plan 5 : 490 € HT (590 USD) par questionnaire supplémentaire
- Plan 10 : 390 € HT (490 USD) par questionnaire supplémentaire

Le tarif supplémentaire est toujours inférieur au tarif One Shot équivalent. La facturation du surplus intervient au moment du lancement du questionnaire, après confirmation explicite du Client. Le diagnostic ne se lance qu'après confirmation de paiement par Stripe. L'administrateur du compte Organisation est notifié en temps réel de chaque facturation de surplus.

### 2.5 Offre Executive

L'offre Executive s'adresse aux équipes dirigeantes (comités de direction, comités exécutifs) et donne accès à un diagnostic sous la forme d'un forfait unique, sans engagement :

- Forfait unique - équipes dirigeantes : 9 990 € HT (11 990 USD)

Le paiement est effectué en ligne, via Stripe, préalablement au lancement du diagnostic, selon les mêmes modalités que l'offre One Shot décrites à l'article 2.2. Les prix sont exprimés hors taxes.

### 2.6 Offre Licence

L'offre Licence permet le déploiement de la Plateforme à l'échelle d'une Organisation, pour un effectif défini, sur la base d'un tarif annuel forfaitaire :

| Effectif | Prix annuel EUR | Prix annuel USD |
|---|---|---|
| 1 000 personnes | 40 000 € | 48 000 $ |
| 2 000 personnes | 50 000 € | 60 000 $ |
| 3 000 personnes | 60 000 € | 72 000 $ |
| 4 000 personnes | 70 000 € | 84 000 $ |
| 5 000 personnes | 80 000 € | 96 000 $ |

*Au-delà de 5 000 personnes : sur devis (+ 10 000 € / + 12 000 $ par tranche de 1 000 personnes supplémentaires).*

La facturation est annuelle et prépayée. Le paiement est effectué via Stripe ou par virement bancaire, selon les modalités convenues avec Vektor North au moment de la souscription. L'accès Organisation est activé après confirmation de paiement.

### 2.7 Renouvellement automatique

Les offres Abonnement et Licence sont renouvelées automatiquement à échéance annuelle, par débit de la carte ou du moyen de paiement enregistré dans Stripe (ou, pour l'offre Licence, selon les modalités de paiement convenues). Vektor North adresse à l'administrateur du compte Organisation une notification unique par email 30 jours avant la date d'échéance, l'informant du renouvellement à venir, du montant et de la possibilité de modifier ou résilier son abonnement avant cette date.

Le renouvellement prend effet à la date anniversaire de la souscription. Le quota trimestriel (offre Abonnement) est réinitialisé à la date de renouvellement. En cas d'échec du prélèvement, Vektor North tente un nouveau prélèvement à J+3 puis J+7. En cas d'échec persistant, le compte Organisation est suspendu et de nouveaux lancements de diagnostic sont bloqués, sans préjudice des rapports déjà générés, accessibles jusqu'à résolution.

### 2.8 Modification de plan

Le Client peut modifier son plan (mise à niveau ou rétrogradation, y compris entre les offres Abonnement et Licence) depuis les paramètres de son compte Organisation. Toute modification prend effet à la prochaine date de renouvellement annuel. Le quota en cours n'est pas affecté jusqu'au renouvellement. Aucun ajustement de prix n'est effectué au prorata pour la période en cours.

## ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes lors de la création de son compte, notamment son adresse email professionnelle et, pour les comptes Organisation, le ou les domaines email de l'entreprise ;
- S'assurer de la disponibilité et de la participation active des membres de son équipe pendant la période de collecte ouverte ;
- Ne pas utiliser la Plateforme à des fins autres que l'usage interne de son entreprise ;
- Ne pas tenter de contourner les mécanismes de facturation ou de quota de la Plateforme ;
- Respecter le nombre maximum de 20 membres par équipe pour tout diagnostic en self-service (offres One Shot et Executive) ;
- Informer Vektor North sans délai de toute utilisation non autorisée de son compte ;
- S'assurer que les participants à ses diagnostics ont été informés de la collecte de leurs réponses et de leur anonymisation conformément à l'Article 5.

Le Client est seul responsable des décisions prises sur la base des rapports générés par la Plateforme.

## ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE VEKTOR NORTH

Vektor North s'engage à :

- Garantir l'anonymisation complète des réponses individuelles des répondants : aucune réponse individuelle n'est accessible au Client ni à l'administrateur Organisation, qui ne voient que les scores agrégés ;
- Mettre le rapport de diagnostic à la disposition du Client dès le seuil minimum de répondants atteint (minimum 2 répondants), de façon automatique et sans délai ;
- Assurer la disponibilité de la Plateforme avec un niveau de service raisonnable, sans garantie de continuité de service en cas de force majeure, de maintenance planifiée notifiée au préalable ou de défaillance d'un prestataire tiers (dont Stripe) ;
- Fournir un support technique par email pendant les jours ouvrés ;
- Assurer la confidentialité de l'ensemble des données collectées conformément à l'Article 5 ;
- Ne jamais partager les données du Client avec des tiers à des fins commerciales.

## ARTICLE 5 – PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

### 5.1 Conformité RGPD

Vektor North traite les données personnelles des utilisateurs conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - UE 2016/679). Vektor North agit en qualité de responsable de traitement pour les données de compte et de sous-traitant pour les données de répondants collectées dans le cadre des diagnostics.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données, exerçable par email à adresser à support@VektorNorth.com

### 5.2 Conservation et sécurité

- Durée de conservation : les données brutes sont conservées 12 mois après la génération du rapport, sauf demande de suppression anticipée.
- Sécurité : les données sont chiffrées en transit (TLS) et au repos. Les accès sont restreints et journalisés.
- Les données anonymisées agrégées peuvent être utilisées pour améliorer la Plateforme et produire des benchmarks sectoriels, sans possibilité d'identification du Client.
- Les données transmises à Stripe (données de paiement) sont traitées exclusivement par Stripe conformément à sa politique de confidentialité. Vektor North ne stocke aucune donnée de carte bancaire.

### 5.3 Confidentialité stricte

- Vektor North s'engage à ne divulguer aucune information collectée dans le cadre des diagnostics.
- Toutes les équipes et répondants sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Les réponses individuelles des répondants ne sont accessibles à aucun moment au manager, à l'administrateur Organisation, ni à Vektor North dans sa relation commerciale avec le Client.

## ARTICLE 6 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- Vektor North conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur sa méthodologie P×A, ses questionnaires, ses algorithmes et sa Plateforme.
- Le Client peut utiliser les rapports livrés uniquement pour son usage interne. Toute reproduction, revente, diffusion externe ou exploitation commerciale des rapports est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de Vektor North.
- Le Client conserve la propriété de ses données d'entreprise. La résiliation du contrat n'entraîne pas la perte des rapports déjà générés, accessibles jusqu'à la fin de la période de conservation définie à l'Article 5.2.
- Vektor North se réserve le droit d'utiliser le nom et le logo du Client à titre de référence commerciale, sauf refus exprès notifié par email.

## ARTICLE 7 – GARANTIES ET LIMITES DE RESPONSABILITÉ

### 7.1 Nature consultative

- Les rapports constituent un outil d'aide à la décision et non un audit certifié.
- Les résultats sont fondés exclusivement sur les réponses fournies par les participants. Vektor North ne garantit aucun résultat opérationnel spécifique suite à l'utilisation de la Plateforme.
- Vektor North ne garantit pas la disponibilité continue de la Plateforme et ne saurait être tenu responsable d'interruptions dues à des tiers, dont Stripe.

### 7.2 Limitation de responsabilité

- La responsabilité de Vektor North est limitée au montant total payé par le Client pour la prestation au cours des 12 derniers mois précédant la survenance du dommage.
- Vektor North ne pourra être tenu responsable de dommages indirects, immatériels ou consécutifs (perte d'exploitation, préjudice commercial, perte de données, atteinte à la réputation).
- Le Client est seul responsable des décisions prises sur la base des rapports fournis. Vektor North ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de ces décisions.
- La responsabilité de Vektor North ne pourra être engagée en cas de défaillance du prestataire de paiement Stripe, d'interruption de service liée à Stripe, ou d'échec de prélèvement non imputable à Vektor North.

## ARTICLE 8 – ANNULATION, REMBOURSEMENT ET RÉSILIATION

### 8.1 Offre One Shot - politique de remboursement

Le paiement One-Shot est déclenché au moment du lancement du diagnostic. Une fois le diagnostic lancé et les invitations envoyées aux répondants, le paiement est définitivement acquis à Vektor North, quelle que soit la participation effective des répondants.

Exception - diagnostic sans répondant :

- Aucun remboursement n'est accordé, quel que soit le taux de participation. Le Client a été informé du prix avant confirmation.

### 8.2 Offres Abonnement et Licence - résiliation

Le Client peut résilier son abonnement (offre Abonnement ou offre Licence) à tout moment depuis les paramètres de son compte, avec effet à la prochaine date de renouvellement annuel. Aucun nouveau diagnostic ne peut être lancé après la date d'effet de la résiliation. Les rapports déjà générés restent accessibles jusqu'à la fin de la période de conservation définie à l'Article 5.2.

En cas de résiliation en cours d'année :

- La résiliation prend effet à l'échéance annuelle. Aucun remboursement au prorata des mois restants n'est accordé. Le quota continue de fonctionner jusqu'à la date d'effet.

### 8.3 Résiliation pour manquement

Vektor North se réserve le droit de résilier immédiatement l'accès à la Plateforme, sans remboursement, en cas de :

- Violation par le Client des présentes CGV, notamment des obligations de l'Article 3 ;
- Usage frauduleux ou tentative de contournement des mécanismes de facturation ;
- Utilisation de la Plateforme à des fins illicites ou contraires à l'ordre public ;
- Défaut de paiement persistant après les relances prévues à l'Article 2.5.

### 8.4 Résiliation par Vektor North

Vektor North se réserve le droit de mettre fin au service avec un préavis de 90 jours notifié par email. Dans ce cas, les abonnements annuels en cours sont remboursés au prorata des mois restants.

## ARTICLE 9 – DONNÉES DE BENCHMARKING ET TÉMOIGNAGES

- Vektor North peut utiliser des données totalement anonymisées et agrégées pour créer des benchmarks sectoriels, sans possibilité d'identifier le Client ou ses équipes.
- Vektor North peut mentionner le nom du Client comme référence commerciale (nom, logo, témoignage). Le Client peut retirer son autorisation à tout moment par simple demande écrite à [contact@vektornorth.com].
- Aucune donnée identifiable - individuelle ou d'entreprise - n'est utilisée dans des benchmarks ou communications externes.

## ARTICLE 10 – MODIFICATIONS DES CGV ET DE LA TARIFICATION

- Vektor North se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les Clients actifs sont informés par email de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, avec un préavis minimum de 30 jours.

- En cas de modification des tarifs, les abonnements en cours (offres Abonnement et Licence) ne sont pas affectés avant leur prochaine date de renouvellement. Le Client est informé du nouveau tarif applicable lors de la notification J-30 de renouvellement.
- Si le Client refuse les nouvelles CGV ou les nouveaux tarifs, il peut résilier son abonnement avant la date d'effet, sans pénalité, conformément à l'Article 8.2.
- Les prestations en cours restent soumises aux CGV et tarifs acceptés lors de la commande jusqu'à la date d'effet des nouvelles conditions.

## ARTICLE 11 – MÉDIATION ET DROIT APPLICABLE

### 11.1 Médiation préalable

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours avant toute action contentieuse. Le Client peut adresser sa réclamation à [contact@vektornorth.com].

### 11.2 Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

## ARTICLE 12 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Nullité partielle :** si une clause est déclarée nulle, les autres clauses restent applicables.
- **Intégralité de l'accord :** les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tout accord antérieur portant sur le même objet.
- **Non-renonciation :** le fait de ne pas exercer un droit ne constitue pas une renonciation à ce droit.
- **Cession :** le Client ne peut céder ses droits et obligations sans accord écrit préalable de Vektor North. Vektor North peut céder le présent contrat dans le cadre d'une opération de restructuration ou de cession d'activité.
- **Langue :** en cas de contradiction entre la version française et toute traduction des présentes CGV, la version française prévaut.