

## ACCORDO QUADRO DI SERVIZI

### 1. PARTI

**1.1. VTEX Ecommerce Platform Limited**, una società costituita in Inghilterra (numero 10867517), con sede legale presso WeWork Aviation House, 125 Kingsway, Londra WC2B 6NH, VAT No. GB278404189, (di seguito denominata "**VTEX**") e il "**Contraente**" come definito nella proposta commerciale di cui all' Appendice 1, hanno sottoscritto il presente Accordo Quadro di Servizi, l'Appendice 1 e l'Appendice 2 (congiuntamente, l'"**Accordo**").

### 2. OGGETTO

**2.1. VTEX** fornirà al **Contraente** i servizi stabiliti nell' **Appendice 1** ("**Servizi**"), e nelle altre appendici, se applicabili.

### 3. PREZZO E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

**3.1.** Come corrispettivo della fornitura dei **Servizi**, il **Contraente** corrisponderà a **VTEX** gli importi di cui all' **Appendice 1**. I termini e le condizioni di pagamento sono indicati nell' **Appendice 1**.

### 4. OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

**4.1.** Fatti salvi gli altri obblighi previsti dal presente **Accordo**, il **Contraente** dovrà:

**4.1.1.** effettuare in modo tempestivo i pagamenti dovuti in base al presente **Accordo**, conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 3 e all' **Appendice 1**;

**4.1.2.** informare **VTEX** di qualsiasi modifica ai suoi dati di registrazione, restando inteso che l'assenza di tale comunicazione implicherà l'utilizzo legittimo da parte di **VTEX** dei dati inizialmente forniti;

**4.1.3.** gestire il funzionamento dei **Servizi** forniti da **VTEX** per le soluzioni *e-commerce* ("**Piattaforma VTEX**"), gestire il lancio e la manutenzione del canale di vendita *online* del **Contraente** attraverso il modulo amministrativo fornito da **VTEX**, fornire supporto al personale del **Contraente**, agli sviluppatori di siti web, amministratori e/o a qualsiasi persona che possa avere accesso alla **Piattaforma VTEX** e a qualsiasi altro servizio, pur rimanendo responsabile, in via esclusiva, dei loro atti;

**4.1.4.** utilizzare i **Servizi** solo in conformità con le politiche standard di volta in volta vigenti pubblicate da **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>) e con tutte le leggi e i regolamenti applicabili. Con il presente Accordo, il **Contraente** si impegna a manlevare e tenere indenne **VTEX** da eventuali danni, perdite, responsabilità, risarcimenti e spese (inclusi, senza limitazione, costi e spese legali) in relazione a qualsiasi reclamo o azione che derivi da una presunta violazione di quanto sopra o comunque dall'uso dei **Servizi** da parte del **Contraente**.

**4.1.5.** utilizzare la **Application Programming Interface** ("**APIs**") della **Piattaforma VTEX** solamente allo scopo di creare richieste di registrazione al **Sistema di Gestione degli Ordini VTEX** ("**OMS**") della **Piattaforma VTEX**. È vietato l'utilizzo di **APIs** per l'integrazione con altri sistemi che generino ordini al di fuori del **OMS** della **Piattaforma VTEX**, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo di **API** da parte di sistemi che integrano il *marketplace* con la **Enterprise Resource Planning** ("**ERP**") non registrando gli ordini sulla **Piattaforma VTEX** e/o da parte di sistemi non approvati. Il **Contraente** non utilizzerà le **API** per nessun altro scopo.

## 5. OBBLIGHI DI VTEX

### 5.1. VTEX dovrà:

**5.1.1.** compiere sforzi commercialmente ragionevoli per fornire i **Servizi**, inclusa l'infrastruttura di elaborazione necessaria per la **Piattaforma VTEX**, in conformità con l'articolo 6 del presente **Accordo**.

**5.1.2.** mantenere aggiornata l'infrastruttura di *hosting* con programmi di protezione contro azioni criminali o irregolari da parte di terzi.

## 6. LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

**6.1.** A condizione che il **Contraente** sia osservi e adempia agli obblighi di cui al presente **Accordo**, **VTEX** dovrà compiere sforzi commercialmente ragionevoli per fornire i **Servizi** al **Contraente** in conformità con il presente articolo:

Piano	SLA ("Accordo Livello di Servizio")
<i>Enterprise</i>	Uguale o superiore al 99.5% con calcolo mensile
<i>Corporate</i>	Uguale o superiore al 99.0% con calcolo trimestrale
<i>Business</i>	Uguale o superiore al 98.5% con calcolo ogni sei mesi
<i>On Demand</i>	Uguale o superiore al 98.5% con calcolo ogni sei mesi
<i>Administrative environment (/ambiente admin) – Tutti i piani</i>	Uguale o superiore al 95.00% con calcolo mensile

**6.2.** **VTEX** compirà sforzi commercialmente ragionevoli per mantenere la **Piattaforma VTEX** nel rispetto delle percentuali minime di disponibilità di tempo mensile ("**SLA**") descritte nella tabella del presente articolo 6.1. Lo **SLA** mensile calcolato della **Piattaforma VTEX** ("**SLA Calcolato Mensilmente**") viene computato sottraendo dal 100% la percentuale di tempo in cui la **Piattaforma VTEX** è stata "**Non disponibile**", considerando il tempo in minuti a partire da 10 (dieci) minuti di "non disponibilità".

**6.2.1.** Con "**Non disponibile**" e "**Non disponibilità**" si intende che la **Piattaforma VTEX** è inaccessibile a tutti gli utenti. Il **Contraente** può verificare l'indisponibilità tentando di accedere al canale di vendita standard di **VTEX**, che si trova sulla stessa infrastruttura, e verificare se è disponibile.

**6.3.** I seguenti casi sono esclusi dal calcolo dello **SLA**:

**6.3.1.** la mancata effettuazione di vendite *online* e/o il sovraccarico dell'infrastruttura *hosting* a causa di modifiche nelle impostazioni della **Piattaforma VTEX** su responsabilità del **Contraente** o di un terzo con cui quest'ultimo ha stipulato un contratto;

**6.3.2.** qualsiasi interruzione necessaria ad apportare modifiche tecniche o di manutenzione della **Piattaforma VTEX**, per cui **VTEX** compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire un preavviso

scritto non inferiore alle 48 (quarantotto) ore. **VTEX** non sarà obbligata a informare in anticipo il **Contraente** di quelle interruzioni sulla **Piattaforma VTEX** che sono necessarie in caso di emergenza, come quando il regolare funzionamento della **Piattaforma VTEX** può essere a rischio o viene rilevata una vulnerabilità;

**6.3.3.** l'esecuzione di eventuali interventi di emergenza derivanti dalla necessità di preservare la sicurezza della **Piattaforma VTEX**, finalizzati a prevenire o bloccare l'attività di *hacker* o finalizzati ad attuare interventi di emergenza e sicurezza per la **Piattaforma VTEX**;

**6.3.4.** la sospensione della fornitura dei **Servizi** su determinazione di un'autorità competente o a causa del mancato rispetto da parte del **Contraente** di qualsiasi articolo del presente **Accordo**;

**6.3.5.** il superamento del limite massimo giornaliero di visitatori che accedono alla **Piattaforma VTEX** corrispondente al doppio della media giornaliera di visitatori degli ultimi 60 (sessanta) giorni, a condizione che il **Contraente** non abbia comunicato a **VTEX**, almeno 72 (settantadue) ore prima, qualsiasi circostanza che possa sottoporre la **Piattaforma VTEX** a un carico di domanda insolito; e

**6.3.6.** eventi di sovraccarico, di **Non disponibilità** o di lentezza causati dal **Contraente** o da terzi con i quali il **Contraente** ha concluso un contratto tramite *WebService (API)*, di importazione dati attraverso l'ambiente amministrativo, di consulenze esterne ai propri servizi o di terzi rispetto al sistema **VTEX**. In questo caso, se necessario, **VTEX** potrà temporaneamente sospendere i **Servizi**. Un flusso di informazioni 10 (dieci) volte superiore alla media verificata nei quindici giorni precedenti al verificarsi dell'evento sarà considerato sovraccarico.

**6.4.** In caso di mancato rispetto dello **SLA**, al **Contraente** verrà concesso un credito ("**Crediti di Servizio**"), calcolato applicando una percentuale sul corrispettivo mensile pagato dal **Contraente** nel mese in cui si è verificata la non conformità con lo **SLA** definito secondo la tabella seguente:

Calcolo Mensile SLA	Percentuale Credito di Servizio
Tra lo 0.01% e l'1.00% al di sotto dell'Accordo	10%
Superiore all' 1.00% al di sotto dell'Accordo	20%

**6.4.1.** I **Crediti di Servizio** saranno concessi solo per i futuri pagamenti dovuti dal **Contraente** in base del presente **Accordo**. I **Crediti di Servizio** non possono essere ceduti o riconosciuti in base a nessun altro accordo. Con riferimento a qualsiasi **Non disponibilità** della **Piattaforma VTEX**, l'unico rimedio del **Contraente** sarà costituito dal ricevimento del **Credito di Servizio**. Il **Contraente** e **VTEX** prendono atto che i **Crediti di Servizio** rappresentano una ragionevole stima preliminare delle perdite che il **Contraente** potrebbe subire a causa di qualsiasi **Non disponibilità** della **Piattaforma VTEX**, ovvero in relazione a quest'ultima.

**6.4.2.** Al fine di ricevere i **Crediti di Servizio**, il **Contraente** dovrà aprire una richiesta tramite il sistema di servizio **VTEX**. La richiesta dovrà pervenire entro l'ultimo giorno del mese successivo al mese di **Non disponibilità**. Se, in tale richiesta, il **Calcolo Mensile SLA** fosse inferiore allo **SLA** definito, **VTEX** concederà il **Credito di Servizio** nella fattura del mese successivo a quello in cui si è verificato l'evento.

## 7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DI VTEX

**7.1.** Subordinatamente all'articolo 7.2 e fatta eccezione per i casi di dolo e colpa grave, **VTEX** non avrà alcuna responsabilità, derivante da violazione del contratto, illecito civile (inclusa la negligenza), violazione delle

obbligazioni legali, false dichiarazioni (sia in buona fede, che negligenti), restituzione o altro, per:

**7.1.1.** perdita diretta, indiretta, consequenziale o speciale;

**7.1.2.** perdita, sia in via diretta che indiretta, di profitti (sia effettivi che anticipati), *business*, opportunità di *business*, reddito, volume d'affari, reputazione o avviamento;

**7.1.3.** perdita o danneggiamento, sia in via diretta che indiretta, di dati o informazioni;

**7.1.4.** perdita di risparmi anticipati o spreco di spese (compreso il tempo di gestione, ma escluse le tariffe);

**7.1.5.** perdite derivanti (i) da attività svolte dal **Contraente** sulla **Piattaforma VTEX** o (ii) dal contenuto prodotto dal **Contraente** sulla **Piattaforma VTEX**;

**7.1.6.** errori e/o interruzioni nei **Servizi** causati dall' utilizzo della **Piattaforma VTEX** in combinazione con il *software* o congiuntamente ai componenti, alle interfacce, all' *hardware* e/o agli ambienti non forniti da **VTEX**;

**7.1.7.** perdite derivanti da **Casi di Forza Maggiore** così come stabilito nell'articolo 14 di cui al presente **Accordo**;

**7.1.8.** violazioni di dati o informazioni derivanti da (i) atti di dipendenti, agenti o persone autorizzate dal **Contraente** ad operare sulla **Piattaforma VTEX**, o da (ii) azioni criminali o irregolari da parte di terzi che non possono essere evitate poiché al di fuori dei limiti della prevedibilità;

**7.1.9.** qualsiasi incapacità del **Contraente** nell'utilizzo dei **Servizi** a seguito di (i) risoluzione o sospensione del presente **Accordo**; (ii) interruzione da parte di **VTEX** di alcune funzionalità della **Piattaforma VTEX** da parte di **VTEX** e (iii) richieste di servizio non sollecitate da **VTEX**;

**7.1.10.** qualsiasi investimento, spesa o impegno assunti dal **Contraente** in relazione al presente **Accordo** o all'utilizzo dei **Servizi** da parte del **Contraente**; e

**7.1.11.** danni relativi a qualsiasi accesso non autorizzato alla **Piattaforma VTEX**, nonché la modifica, l'esclusione, la distruzione, il danno, la perdita o la mancata memorizzazione di qualsiasi contenuto o dato del **Contraente**.

**7.2.** La responsabilità complessiva di **VTEX** sulla base o in relazione al presente **Accordo**, prevedibile o meno dalle **Parti**, e derivante dalla violazione dell'**Accordo**, da colpa (inclusa la negligenza), dalla violazione degli obblighi legali, false dichiarazioni (sia in buona fede, che negligenti), dalla restituzione o altro, sarà limitata al 10% (dieci per cento) dell'importo totale corrisposto dal **Contraente** a **VTEX**, in conformità alle disposizioni dell'**Appendice 1**, durante i 12 (dodici) mesi immediatamente precedenti alla notifica della perdita subita dal **Contraente**. Se esiste più di 1 (uno) reclamo durante i 12 (dodici) mesi immediatamente precedenti alla notifica del danno subito da parte del **Contraente**, i reclami saranno accorpati ma limitati al 10% (dieci per cento) dell'importo totale pagato dal **Contraente** a **VTEX**, in conformità alle disposizioni dell'**Appendice 1**.

**7.3.** Per mezzo del presente **Accordo**, **VTEX** esclude qualsiasi garanzia esplicita, implicita, legale e/o

contrattuale, così come qualsiasi obbligazione per eventuali difettosità e/o non conformità dei Servizi, fatta eccezione per quanto espressamente previsto dal presente Accordo.

## 8. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

**8.1.** VTEX è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale in relazione alla **Piattaforma VTEX** e il presente **Accordo** autorizza esclusivamente l'uso dei **Servizi** da parte del **Contraente**. Il **Contraente** non può modificare o rimuovere alcun marchio **VTEX**, o il nome commerciale di **VTEX**, dai punti in cui appare sulla **Piattaforma VTEX**. Nessuna disposizione del presente **Accordo** sarà considerata concedere al **Contraente** alcun diritto sul marchio **VTEX** o sul nome commerciale di **VTEX**.

**8.2.** Il **Contraente** non può registrare alcun marchio o nome commerciale che possa creare confusione con il marchio o il nome commerciale di **VTEX**.

**8.3.** Il **Contraente** può memorizzare i dati nel *database* della **Piattaforma VTEX**. Tali dati sono di sola ed esclusiva proprietà del **Contraente**, il quale autorizza **VTEX** a rendere anonimi i propri dati e a utilizzarli in forma anonima ai fini di contribuire al miglioramento dei prodotti e dei servizi di **VTEX**. Il *set* di dati anonimi aggregati può essere utilizzato per attivare funzionalità quali *benchmark* e pubblicazioni che possono aiutare a comprendere le tendenze dei dati, nonché ad assistere **VTEX** nell'espansione della sua infrastruttura.

**8.4.** Per mezzo del presente **Accordo**, il **Contraente** autorizza **VTEX** a utilizzare il proprio nome, marchio e la propria immagine per pubblicizzare il lancio dell'attività commerciale *online* relativa alla fornitura dei **Servizi**.

## 9. DURATA E RISOLUZIONE

**9.1.** Il presente **Accordo** entra in vigore alla data della firma dell'**Appendice 1**, rimanendo valido per il periodo indicato in quest'ultima ("**Durata**") o fino alla data di risoluzione anticipata in accordo con il presente articolo 9.

**9.2.** Il presente **Accordo** può essere risolto da entrambe le **Parti** in qualsiasi momento, a condizione che, in caso di risoluzione da parte di **VTEX**, il **Contraente** venga informato per iscritto da **VTEX** con almeno 150 (centocinquanta) giorni di anticipo e, in caso di risoluzione da parte del **Contraente**, **VTEX** venga avvisata dal **Contraente** per iscritto con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo.

**9.3.** **VTEX** può inoltre, a sua esclusiva discrezione e in qualsiasi momento, risolvere immediatamente (senza oneri a carico), il presente **Accordo** qualora:

**9.3.1.** ritenga ragionevolmente che il **Contraente** non stia utilizzando i **Servizi** in stretta osservanza del presente **Accordo** e delle politiche standard pubblicate da **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>), o che il **Contraente** stia facendo attività di *spamming* (inviando e-mail o qualsiasi altro tipo di messaggio elettronico non autorizzato per effettuare pubblicità non richiesta, o per qualsiasi altro scopo, che possa dar luogo a reclamo da parte dei suoi destinatari);

**9.3.2.** il **Contraente** non effettui il pagamento in conformità al presente **Accordo** e non curi tale inadempimento a seguito del ricevimento di un avviso scritto con cui si richieda il pagamento entro dieci (10) giorni; o

**9.3.3.** il **Contraente** contesti, direttamente o indirettamente, a titolo personale o in collaborazione con terzi, il marchio o il nome commerciale **VTEX** o le sue relative registrazioni.

**9.4.** Ciascuna delle **Parti** può risolvere il presente **Accordo** qualora l'altra **Parte** commetta una violazione sostanziale dei propri obblighi di cui al presente **Accordo**:

**9.4.1.** nel caso di violazione sostanziale suscettibile di essere curata, a seguito della ricezione di un avviso scritto in cui viene specificato l'inadempimento e la richiesta di porvi fine entro quindici (15) giorni; o

**9.4.2.** nel caso di violazione sostanziale non suscettibile di essere curata immediatamente, attraverso comunicazione scritta all'altra **Parte**.

**9.5.** La risoluzione o la scadenza del presente **Accordo** non pregiudica alcun diritto o rimedio maturato prima della data della risoluzione, incluso il pagamento di qualsiasi somma da parte del **Contraente** in relazione ai **Servizi** forniti da **VTEX**.

**9.6.** Il presente **Accordo** può anche essere risolto immediatamente da una delle **Parti** per giusta causa e indipendentemente da eventuali comunicazioni giudiziali o extragiudiziali in caso di (i) impossibilità di esecuzione delle prestazioni di cui all'**Accordo** in forza di divieto legale o regolamentare o (ii) in caso di istanza o dichiarazione di fallimento, recupero giudiziale o stragiudiziale, scioglimento o liquidazione giudiziale o extragiudiziale di una qualsiasi delle **Parti**.

## **10. RICHIESTE DI TERZI**

**10.1.** Il **Contraente** si assume l'esclusiva responsabilità per i prodotti e/o servizi che offre sulla **Piattaforma VTEX**, nonché per il rispetto delle norme a tutela del consumatore. Riconosce che in nessun caso **VTEX** sarà responsabile per qualsiasi danno o reclamo da parte di terzi danneggiati a seguito delle attività svolte sulla **Piattaforma VTEX**, e si impegna a prendere tutte le misure necessarie per esentare **VTEX** dalla responsabilità di eventuali azioni, essendo responsabile per tutti i costi e le spese, compresi i compensi legali e il pagamento a fronte di eventuali decisioni giudiziali.

## **11. RISERVATEZZA**

**11.1.** Tutte le informazioni divulgate da una **Parte** ("**Parte Divulgante**") all'altra **Parte** ("**Parte Ricevente**"), per effetto dei **Servizi**, prima o dopo l'esecuzione del presente **Accordo**, con qualsiasi mezzo, includendo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni relative alla tecnologia, ai dati tecnici o scientifici, ai piani, alle strategie, alle previsioni, al *know-how*, ai segreti commerciali, alla ricerca, ai prodotti, ai servizi, alle invenzioni (brevettabili o meno), alle idee, ai materiali, ai processi, al design, ai disegni, agli schemi, ai modelli, ai campioni, ai programmi per computer, ai nomi e ai dati di clienti, dipendenti o fornitori, nonché altre forme di informazioni tangibili o immateriali, indipendentemente dal fatto che tali informazioni siano identificate o meno, saranno di seguito denominate "**Informazioni Riservate**". Tra le **Informazioni Riservate** non rientra qualsiasi informazione che: (i) deve essere divulgata per legge, su provvedimento giudiziale o da parte di una qualsiasi agenzia governativa; (ii) che è o diviene pubblicamente nota attraverso mezzi diversi dalla violazione del presente **Accordo**; (iii) è sviluppata in modo indipendente dalla **Parte Ricevente** e tale sviluppo autonomo può essere dimostrato mediante prova scritta; (iv) è legalmente divulgata alla **Parte Ricevente** da parte di terzi che non siano vincolati a un obbligo di riservatezza; o (v) era in legittimo possesso della **Parte Ricevente** prima della divulgazione.

**11.2.** La **Parte Ricevente** si impegna a: (i) trattare le **Informazioni Riservate** quantomeno con lo stesso grado di attenzione con cui tratta le proprie **Informazioni Riservate**; (ii) comunicare immediatamente e per iscritto alla **Parte Divulgante** qualsiasi uso improprio o appropriazione indebita di **Informazioni Riservate** di cui venga a conoscenza; e (iii) utilizzare le **Informazioni Riservate** esclusivamente allo scopo di discutere, valutare ed eseguire i **Servizi**.

**11.3.** **VTEX** può divulgare le **Informazioni Riservate del Contraente** ai suoi dipendenti, agenti, alle sue controllate/consociate e ai suoi subcontraenti che hanno la necessità di venire a conoscenza delle **Informazioni Riservate** per adempiere agli obblighi contenuti nel presente **Accordo**, a condizione che tali persone siano

soggette a obblighi di riservatezza non meno onerosi dei termini del presente **Accordo**. Il **Contraente** deve fare lo stesso in relazione alle **Informazioni Riservate di VTEX** nei confronti dei propri dipendenti e di terzi. Ciascuna **Parte** si assume la piena responsabilità per gli atti e le omissioni dei propri contraenti e dipendenti qualora violassero il presente articolo.

**11.4.** La **Parte Ricevente** restituirà alla **Parte Divulgante** o distruggerà, a sola discrezione della **Parte Divulgante**, tutte le **Informazioni Riservate**, ogni copia (come il *backup* di informazioni a scopo di archiviazione) e tutti i documenti e materiali contenenti qualsiasi porzione delle **Informazioni Riservate**, nonché interromperà l'utilizzo delle **Informazioni Riservate** e garantirà che i propri dipendenti cessino l'uso delle medesime, immediatamente dopo la risoluzione o la scadenza del presente **Accordo** o su richiesta scritta inviata a tal fine della **Parte Divulgante**. Nonostante la distruzione o la restituzione delle **Informazioni Riservate**, la **Parte Ricevente** continuerà ad essere vincolata ai propri obblighi in base al presente **Accordo**.

**11.5.** Le **Parti** riconoscono che la violazione o l'omissione dei rispettivi obblighi derivanti da questo articolo può causare un danno immediato e irreparabile all'altra **Parte** che non può essere adeguatamente risarcito, e che, in caso di violazione od omissione e in aggiunta a tutte le altre soluzioni legali o di equità, la **Parte** interessata avrà il diritto di richiedere misure preventive a qualsiasi tribunale o giurisdizione competente, senza la necessità di dimostrare danni effettivi o l'esistenza di qualsiasi garanzia.

**11.6.** Il presente articolo 11 durerà per i 5 (cinque) anni successivi allo scioglimento del presente **Accordo**.

## **12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

**12.1.** I seguenti termini, allorché utilizzati nel presente **Accordo**, avranno i seguenti significati:

per "**Dati Personali del Contraente**" si intendono i **Dati Personali** forniti dal **Contraente** a **VTEX** per il trattamento, così come meglio descritto nel Paragrafo 2 nell'**Appendice 2**.

Per "**Leggi sulla Protezione dei Dati**" si intenderà (i) il Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati ("**GDPR**"); (ii) qualsiasi legislazione applicabile vigente di volta in volta in Irlanda che attui la Direttiva 2002/58/CE della Comunità Europea o sia ad essa relazionata (a titolo esemplificativo e non limitativo in relazione alla *Privacy* e alle Comunicazioni Elettroniche (Direttiva CE) Regolamento 2003); (iii) qualsiasi altra legislazione di volta in volta in vigore in relazione alla *privacy* o al trattamento dei dati personali, incluso il *UK Data Protection Act del 2018*; e (iv) qualsiasi norma o codice di condotta statutario emessi o adottati da qualsiasi rilevante autorità per la protezione dei dati o dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati con riferimento a tale legislazione.

**12.2.** i riferimenti a "**Titolare**", "**Interessato**", "**Dati Personali**", "**Violazione dei Dati Personali/ Data Breach**", "**Trattamento**", "**Responsabile del Trattamento dei Dati**", "**Autorità di Controllo**" e "**Categorie Particolari di Dati Personali**" avranno ciascuno il significato attribuito loro nel **GDPR**.

**12.3.** Nella misura in cui **VTEX** tratti qualsiasi **Dato Personale** fornito dal **Contraente** nel corso della fornitura dei **Servizi**, le **Parti** rispetteranno i loro obblighi sulla base dell'Addendum relativo al Trattamento dei Dati VTEX (<https://compliance.vtex.com>) accettato dalle **Parti** alla data del presente **Accordo**

## **13. POLITICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE**

**13.1.** Il **Contraente** dichiara di avere piena conoscenza del Codice Etico di **VTEX** ("**Codice Etico**") impegnandosi ad osservare per sé stesso, i suoi amministratori, rappresentanti e dipendenti, i relativi principi e linee guida, mantenendo i più elevati standard di etica e integrità per tutta la durata del suo rapporto con **VTEX** e/o con i terzi

relativi all' oggetto dell'**Accordo**.

**13.2.** Le **Parti** dichiarano di conoscere le diverse leggi e convenzioni applicabili in Europa che vietano atti di corruzione e altri atti dannosi nei confronti della pubblica amministrazione, tra cui, la Convenzione Anticorruzione OECD, la Convenzione delle Nazioni Unite contro la Corruzione e FCPA – Atto delle Pratiche Straniere di Corruzione – e le leggi locali anticorruzione che rappresentano la Comunità Europea. In ogni attività e atto relativo all' esecuzione del presente **Contratto**, le **Parti** si impegnano a rispettare loro stesse e a far rispettare rigorosamente le Leggi Anticorruzione dai loro amministratori, dipendenti e terzi.

**13.3.** Le **Parti** sono irrevocabilmente obbligate, direttamente o tramite terzi subcontraenti o il proprio personale, a non promettere, offrire, dare, sponsorizzare, incoraggiare, costringere o convenire, direttamente o indirettamente, a mezzo di tangenti, frode, influenza illecita, estorsione, vantaggio improprio (sia in contanti, regali, sconti, favori o altro bene di valore), a un agente pubblico, o a una terza persona a lui relazionata, o compiere qualsiasi atto vietato dalle Leggi Anticorruzione. Si impegnano inoltre ad adottare le migliori pratiche di *governance* al fine di prevenire atti di corruzione, frode, pratiche illegali o riciclaggio di denaro da parte dei propri dirigenti, dipendenti, rappresentanti o terzi.

**13.4.** Le **Parti** dichiarano inoltre che non vi è alcun agente pubblico o persona relazionata che riceverà, direttamente o indirettamente, benefici o vantaggi come risultato del presente **Accordo**.

**13.5.** Le **Parti** si impegnano a comunicare tempestivamente alla **Controparte** il verificarsi di qualsiasi atto compiuto da quest' ultima o da tutti coloro che, sotto la responsabilità delle **Parti**, direttamente o indirettamente, siano coinvolti nell'esecuzione del presente **Accordo** stipulato tra le **Parti** e che violino le disposizioni del presente articolo. Si impegnano inoltre a collaborare alle eventuali indagini avviate, fornendo tutte le informazioni necessarie. La **Parte** imputata sarà tuttavia esentata da tale obbligo, nei casi in cui sia soggetta all'obbligo di segretezza o riservatezza in base alla legislazione applicabile o per decisione dell'autorità competente, anche a seguito di accordi di trattamento favorevole e strumenti simili.

## **14. FORZA MAGGIORE**

**14.1.** Fatta eccezione per l'obbligo del **Contraente** di effettuare il pagamento, nessuna delle **Parti** violerà il presente **Accordo** o in alternativa sarà responsabile per qualsiasi ritardo o inadempienza agli obblighi previsti dal presente **Accordo** se il ritardo o l'inadempienza sono originati da un **Caso di Forza Maggiore**. In tali circostanze, ciascuna delle **Parti** potrà avvalersi delle disposizioni del presente articolo 14 per l'esenzione da responsabilità per prestazione difettosa o per ritardo e nel caso in cui tali ritardi o inadempienze persistano per un periodo superiore a 90 giorni consecutivi, ciascuna delle **Parti** avrà il diritto di risolvere il presente **Accordo** con effetto immediato dandone comunicazione scritta all' altra **Parte**.

**14.2.** Con "**Caso di Forza Maggiore**" si intende qualsiasi circostanza che non rientra nel ragionevole controllo di una **Parte**, includendo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, (a) atti causati dalla forza della natura, inondazioni, siccità, terremoti o altri disastri naturali; (b) epidemia o pandemia; (c) attacchi terroristici, guerre civili, disordini o rivolte civili, guerra, minaccia o preparazione alla guerra, conflitto armato, imposizione di sanzioni, embargo o interruzione di relazioni diplomatiche; (d) contaminazione nucleare, chimica o biologica, *bang* sonico o pandemia; (e) qualsiasi legge o azione intrapresa da un governo o da una pubblica autorità, inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l' imposizione di una restrizione, di un contingentamento o di un divieto di esportazione o importazione o la mancata concessione di una licenza o del consenso necessari; (f) crollo di edifici, incendio, esplosione o incidente; (g) qualsiasi controversia di lavoro o commerciale, sciopero, azione sindacale o serrata (tranne in ogni caso da parte del soggetto che cerca di avvalersi di tale articolo o di altra società appartenente allo stesso gruppo di tale soggetto); (h) inadempimento da parte di fornitori o subcontraenti (diversi dalle società facenti parte dello stesso gruppo della **Parte** che intende avvalersi di tale articolo); e (i) interruzione o malfunzionamento del servizio relativo alle utenze.



## 15. DISPOSIZIONI GENERALI

**15.1.** Il presente **Accordo** rappresenta l'intero accordo tra le **Parti** e sostituisce qualsiasi precedente accordo, disposizione o intesa (sia in via orale, sia scritta) tra le **Parti** in relazione al suo contenuto.

**15.2.** Ciascuna **Parte** concorda sul fatto che alla stipulazione del presente **Accordo**, tutte le dichiarazioni, rappresentazioni, garanzie e tutti gli impegni su cui essa si basa sono incorporati nel presente **Accordo** e non presta affidamento su (e non avrà alcun rimedio a tale proposito) alcuna dichiarazione, rappresentazione (inclusa qualsiasi falsa dichiarazione), garanzia o impegno (prestati sia negligenemente, sia in buona fede) da parte di qualsiasi persona (**Parte** del presente **Accordo** o meno, in ogni caso sia contrattuale che non-contrattuale) che non sia espressamente stabilito nel presente **Accordo**. Fatta eccezione per qualsiasi altra disposizione del presente **Accordo** che limita i rimedi a disposizione di una delle **Parti**, ciascuna **Parte** accetta che non avrà alcun rimedio in relazione al presente **Accordo** per false dichiarazioni (sia in buona fede, sia negligenenti), inesattezze negligenenti o errori basati su qualsiasi dichiarazione di cui al presente **Accordo** o fatta in relazione a quest'ultimo. A eccezione della capacità di qualsiasi **Parte** di ottenere un provvedimento d'ingiunzione, l'unico rimedio a disposizione di ciascuna **Parte** in relazione a qualsiasi violazione del presente **Accordo** sarà il risarcimento dei danni per violazione del contratto in base al presente **Accordo**.

**15.3.** Nessuna variazione del presente **Accordo** sarà efficace se non in forma scritta e sottoscritta da entrambe le **Parti**. In caso di incoerenza o ambiguità tra il corpo principale del presente **Accordo** e l'**Appendice 1**, prevarranno i termini di cui all' **Appendice 1**.

**15.4.** Se una qualsiasi disposizione (o parte di una disposizione) del presente **Accordo** venisse ritenuta invalida, inapplicabile o illecita, le altre disposizioni (o parti di qualsiasi disposizione) rimarranno in vigore. Se una disposizione, o parte di essa, di cui al presente **Accordo** venisse considerata eliminata sulla base del presente articolo, le **Parti** negozieranno in buona fede per convenire una disposizione sostitutiva che, nella misura più ampia possibile, raggiunga il risultato commerciale previsto dalla disposizione originale.

**15.5.** Una persona che non è una **Parte** del presente **Accordo** non avrà alcun diritto di far valere qualsiasi disposizione del presente **Accordo**.

**15.6.** Fatta eccezione per quanto espressamente previsto dal presente **Accordo**, i diritti e i rimedi ivi previsti non sono esclusivi e sono pertanto ulteriori rispetto a qualsiasi diritto o rimedio previsto dalla legge.

**15.7.** Il fatto che una delle **Parti** non eserciti o ritardi l'esercizio di qualsiasi diritto o rimedio sulla base al presente **Accordo** non sarà considerato una rinuncia a detto diritto e/o rimedio o a qualsiasi altro diritto o rimedio, né precluderà o limiterà l'**ulteriore** esercizio di questo o di qualsiasi altro diritto o rimedio o influirà sulla validità del presente **Accordo**. L'esercizio parziale o anche di un solo diritto o rimedio non precluderà o limiterà l'**ulteriore** esercizio del medesimo diritto e/o rimedio o di qualsiasi altro diritto o rimedio.

**15.8.** Il **Contraente** non può, senza il consenso scritto di **VTEX**, trasferire, cedere, addebitare, sub-contrattare, dichiarare in *trust* o gestire attraverso qualsiasi altra modalità, nei confronti di terzi, in tutto o in parte, nessuno dei suoi diritti e degli obblighi previsti dal presente **Accordo**.

**15.9.** Con il presente **Accordo**, il **Contraente** autorizza **VTEX** a condividere i propri dati con i partner di **VTEX** allo scopo di sviluppare i **Servizi**.

**15.10.** Il presente **Accordo** è firmato su base non esclusiva e, pertanto, le **Parti** sono libere di stipulare contratti simili con terzi o qualsiasi altro tipo di **Accordo** con lo stesso scopo e oggetto.

**15.11.** Tutte le comunicazioni in base al presente **Accordo** devono essere effettuate per iscritto e saranno considerate pervenute al destinatario:

**15.11.1.** se consegnate a mano, al momento della consegna;

**15.11.2.** se spedite tramite corriere riconosciuto a livello internazionale, alle ore 16.30 del terzo giorno lavorativo successivo alla spedizione; o

**15.11.3.** se inviate tramite posta elettronica, a conferma del ricevimento, a condizione che una copia della comunicazione sia inviata anche al destinatario in accordo con le clausole 15.11.1 o 15.11.2.

**15.12.** Le **Parti** dichiarano e garantiscono di conoscere e comprendere le leggi anticorruzione, impegnandosi a (i) non compiere atti lesivi alla pubblica amministrazione nazionale o estera, nonché astenersi dal promettere, offrire, donare, direttamente o indirettamente, senza l'aiuto di altri o tramite terzi interposti, indebito vantaggio a favore di un agente pubblico nazionale o straniero, o a terzi collegati; (ii) attuare adeguate linee guida e controlli volti a prevenire e correggere le deviazioni, al fine di ottemperare e assicurare che i propri amministratori, dipendenti, contraenti e altri rappresentanti rispettino le disposizioni delle leggi anticorruzione; e (iii) provare, su richiesta dell'altra **Parte**, l'efficacia di queste linee guida e controlli.

**15.13.** Il **Contraente** deve inserire la firma di **VTEX** ("Powered by VTEX"), sotto forma di logo contenente un collegamento ipertestuale al proprio sito web, in tutti gli elementi accessibili agli utenti della **Piattaforma VTEX**.

**15.14.** **VTEX** fornisce i **Servizi** come contraente indipendente, non è un dipendente, *joint venturer* o partner del **Contraente**. Nessuna **Parte** avrà, in ogni modo, l'autorità per prestare qualsiasi dichiarazione o agire in qualità di agente in nome o per conto di un'altra **Parte**.

**15.15.** Il presente **Accordo** può essere realizzato in un numero qualsiasi di copie e dai Contraenti del presente Accordo in copie separate, ciascuna delle quali, se così sottoscritta, è considerata un originale e tutto ciò, congiuntamente, costituisce unico e identico accordo.

## **16. LEGGE APPLICABILE E ARBITRATO**

**16.1.** Il presente **Accordo** e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in relazione con il suo contenuto o formazione (compresi controversie o reclami non contrattuali) sarà regolato e interpretato in accordo con la Legge di Londra.

**16.2.** Controversie o reclami, inclusa qualsiasi questione riguardante la loro esistenza, validità o risoluzione, saranno sottoposti e infine definiti mediante arbitrato in base al Regolamento applicabile in quel momento (il "Regolamento") dalla Corte Arbitrale Internazionale di Londra ("**LCIA**"), il cui Regolamento si considera incorporato nel presente Accordo per mezzo di questo riferimento, a eccezione dei termini aggiuntivi sottostanti.

**16.2.1.** La nomina e il numero degli arbitri saranno effettuati e determinati in accordo con il Regolamento. La sede, o sede legale, dell'arbitrato sarà Londra.

**16.2.2.** La lingua da utilizzare nell'arbitrato sarà l'Inglese.

**16.2.3.** Salvo diverso accordo tra le **Parti** della controversia, nessuna delle **Parti** è tenuta a fornire una esibizione totale dei documenti, ma può essere richiesta la produzione di documenti specifici e identificati che siano rilevanti per la controversia.

**16.2.4.** Nel caso in cui sorgano più controversie e tali controversie siano soggette a risoluzione mediante arbitrato in base al presente articolo, su richiesta di una delle **Parti**, tali controversie devono essere unite in un unico procedimento arbitrale nella misura più ampia possibile.

**16.3.** Fermo restando quanto sopra, nulla nel presente articolo 16 impedisce ad una **Parte** di procedere con le seguenti attività al di fuori del procedimento di arbitrato:

**16.3.1.** ottenere un provvedimento d'urgenza per impedire l'uso non autorizzato dei diritti di proprietà intellettuale o di Informazioni Riservate;

**16.3.2.** sospendere la fornitura al Contraente di tutti o di una parte dei Servizi a causa dell'impossibilità da parte del **Contraente** di effettuare tutti i pagamenti come e quando richiesto in conformità con i termini del presente **Accordo**; o

**16.3.3.** agire per il recupero di importi dovuti e spettanti a **VTEX** e / o alle sue controllate/consociate in base al presente **Accordo** attraverso procedimenti giudiziari (o altri mezzi di recupero crediti previsti dalla legge) che possono essere attivati in qualsiasi giurisdizione in cui si trova il Contraente o in cui si trovano **VTEX** e le sue controllate/consociate che forniscono i Servizi.

Come richiesto ai sensi dell'articolo 1341 c.c., il Cliente approva specificamente tutte le clausole contenute nel presente Accordo, e, in particolare: Articolo 4 (Obblighi del Contraente); Articolo 6 (Livello di Servizio (SLA)); Articolo 7 (Limitazione di responsabilità di VTEX); Articolo 8 (Proprietà Intellettuale); Articolo 10 (Richieste di Terzi); Articolo 13 (Politiche di Responsabilità Sociale); Articolo 14 (Forza Maggiore); Articolo 15 (Disposizioni Generali); Articolo 16 (Legge Applicabile e Arbitrato).

## **Appendice 2**

### **Termini per il Trattamento dei Dati**

Questa Sezione – come richiesto dall' Articolo 28 (3) **GDPR** – include alcuni dettagli sul trattamento dei **Dati Personali** forniti dal **Contraente** (in qualità di Titolare del Trattamento) a VTEX (in qualità di Responsabile del Trattamento):

**Contenuto e durata del Trattamento dei Dati Personali.** Il contenuto e la durata del **Trattamento dei Dati Personali del Contraente** sono stabiliti nel DPA, se applicabile.

**Natura e scopo del Trattamento dei Dati Personali.** La natura e lo scopo del **Trattamento dei Dati Personali del Contraente** sono stabiliti nel DPA, se applicabile.

**Le categorie di Interessato a cui si riferiscono i Dati Personali forniti dal Contraente.** Le categorie di **Interessato potranno** avere tutte o alcune delle seguenti caratteristiche:

- Si prega di consultare il nostro Addendum sul Trattamento dei Dati (<https://compliance.vtex.com>)

**Le tipologie dei Dati Personali forniti dal Contraente da trattare.** I **Dati Personali** forniti dal **Contraente da Trattare potranno** avere tutte o alcune delle seguenti caratteristiche:

Gli obblighi e i diritti del **Contraente**. Gli obblighi e i diritti del **Contraente** sono stabiliti nel presente **Accordo**.