

## MASTER SERVICES AGREEMENT

### 1. PARTES

- 1.1. Por medio del presente documento privado, comparecen por una parte “**VTEX**”, persona jurídica, cuya personalidad se detalla en la PROPUESTA COMERCIAL (“**Anexo 1**”), en adelante denominada también “**VTEX**” y, por otra parte, la segunda persona jurídica descrita en el **Anexo 1**, en adelante denominada la “**Contratante**”, en fe de lo cual suscriben el presente documento (“**Contrato**”), de conformidad con las cláusulas y condiciones aquí establecidas, a las cuales se obligan desde la fecha de firma del **Anexo 1**.

### 2. OBJETO

- 2.1. Por medio del presente **Contrato**, **VTEX** se obliga a prestar a la **Contratante** los servicios detallados en el **Anexo 1** y demás anexos que se lleguen a suscribir (“**Servicios**”).

### 3. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

- 3.1. La **Contratante** deberá pagar a **VTEX** por los **Servicios**, los montos indicados en el **Anexo 1** y/o demás anexos, de ser aplicable, de conformidad con las condiciones allí especificadas.

### 4. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE

- 4.1. Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en este **Contrato** y la ley vigente, son obligaciones de la **Contratante**:

4.1.1. Realizar los pagos indicados en el **Contrato** puntualmente, en los términos de la cláusula 3 y los anexos que lleguen a suscribirse.

4.1.2. Informar a **VTEX** acerca de cualquier modificación en su información de registro. La ausencia de notificación a **VTEX** por parte de la **Contratante** sobre dichos cambios, resultará en el uso válido de **VTEX** de los datos proporcionados inicialmente.

4.1.3. Administrar la operación de los **Servicios** prestados por **VTEX** para soluciones de *e-commerce* (“**Plataforma VTEX**”) y gestionar lo que sea necesario para lanzar y mantener su tienda *online* a través del módulo administrativo provisto por **VTEX**, como también responsabilizarse exclusivamente por los actos realizados por sus empleados, agentes, desarrolladores de *website*, administradores y/o cualquier persona que tenga acceso a la clave de gerenciamiento de la **Contratante** de la **Plataforma VTEX** y de cualquier otro servicio.

4.1.4. Responsabilizarse, de manera integral y exclusiva, por las actividades que la **Contratante** procese electrónicamente a través del uso de los **Servicios**, tales como: la calidad y origen de los productos y servicios comercializados, el fiel cumplimiento de los contratos que generan los ingresos; por cualquier configuración realizada en la **Plataforma VTEX** que genere perjuicio, aunque se le indique el soporte de **VTEX**, siempre y cuando sea imputable a la **Contratante** o cualquiera actuando en su nombre; o por cualquier otro hecho o evento que atente contra los intereses económicos de **VTEX** sobre este **Contrato**, liberando a **VTEX** de cualquier responsabilidad a este respecto.

**4.1.5.** Usar las **Application Programming Interface** (“API’s”) de la **Plataforma VTEX** solo con el fin de generar órdenes para registro en el **Order Management System** (“OMS”) de la **Plataforma VTEX**, quedando prohibido el uso de las **API’s** para integraciones con otros sistemas que generan pedidos fuera del **OMS** de la **Plataforma VTEX**, incluyendo pero sin limitarse al uso de **API’s** como parte de sistemas que integren *marketplace* al **Enterprise Resource Planning** (“ERP”) sin registrar los pedidos en la **Plataforma VTEX** y/o sistemas no homologados. El uso de los **Servicios** para fines diferentes del establecido aquí se considerará como un incumplimiento grave del **Contrato** y la **Contratante** deberá pagar el valor correspondiente a 6 (seis) veces el monto de la última facturación mensual de VTEX para la **Contratante** y eventual terminación unilateral por parte de **VTEX**, según lo dispuesto en la cláusula 9.3.

**4.1.6.** Conceder acceso a la **Plataforma VTEX** solamente para los usuarios que deban tener acceso para la realización de las actividades objeto de este **Contrato**, así como responsabilizarse por las actividades practicadas en la **Plataforma VTEX** por todos los usuarios a los cuales tenga concedido acceso, incluido el Sponsor Admin previsto en el **Anexo 1**.

**4.1.7.** La **Contratante** por medio del presente, acepta que será única y exclusivamente responsable por el uso y la operación de la **Plataforma VTEX**, incluyendo, pero sin limitarse a toda y cualquiera customización, funcionalidad y recursos añadidos a la **Plataforma VTEX**. La **Contratante** está de acuerdo con que **VTEX** no será responsable por eventuales quiebres de SLA que hayan sido causados por dicha implementación o funcionamiento de tales funcionalidades y/o customizaciones por parte o a mando de la **Contratante**, a menos que hayan sido previamente acordadas por escrito con **VTEX**.

**4.1.8.** La **Contratante** declara que, siempre que **VTEX** disponga de una APP certificada sustancialmente similar, la **Contratante** no integrará la **Plataforma VTEX** con partners que no proporcionen APPs Certificadas por **VTEX**.

**4.1.8.1.** En el caso de que no esté disponible una APP certificada sustancialmente similar y la **Contratante** desee utilizar en la **Plataforma VTEX** una APP no certificada por **VTEX**, la **Contratante** acepta que **VTEX** no tendrá ninguna responsabilidad por eventuales incumplimientos de SLA ni pérdidas y daños que puedan surgir o estar relacionados con dicha integración o uso de la APP no certificada.

## **5. OBLIGACIONES DE VTEX**

**5.1.** Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en este **Contrato** y la ley vigente, son obligaciones de **VTEX**:

**5.1.1.** Proporcionar los **Servicios** de manera adecuada otorgando la infraestructura de procesamiento necesaria para que la **Plataforma VTEX** esté en funcionamiento de forma regular de acuerdo con la cláusula 6 de este **Contrato**.

**5.1.2.** Mantener actualizada la infraestructura de hospedaje con respecto a los programas de protección contra acciones criminales o irregulares de terceros.

**5.1.3.** Cumplir con las obligaciones establecidas en la Cláusula 13 de este **Contrato**.

5.1.4. Asumir todas las providencias y obligaciones establecidas en la legislación local, como la fiscal y la laboral, incluyendo los actos de sus empleados y contratistas.

5.1.5. Garantizar que todas las licencias necesarias para la realización de los **Servicios** objeto de este **Contrato** estén vigentes y conformes con la legislación local.

## 6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

6.1. **VTEX**, siempre que se respeten y cumplan las obligaciones de la **Contratante** previstas en este **Contrato**, tiene condición técnica y propone mantener los **Servicios** operativos y *online* durante el tiempo especificado abajo.

Plan	SLA ("Service Level Agreement")
Enterprise	Igual o superior a 99,5% verificado a cada mes
Corporate	Igual o superior a 99,0% verificado a cada tres meses
Business	Igual o superior a 98,5% verificado a cada seis meses
On Demand	Igual o superior a 98,5% verificado a cada seis meses
Ambiente admin – Todos los planes	Igual o superior a 95,00% verificado a cada mes

6.2. **VTEX** hará todo lo posible para mantener la estabilidad de la **Plataforma VTEX** conforme los porcentajes mínimos de tiempo de disponibilidad mensual ("**SLA**") descritos en la tabla destacada en el ítem 6.1. El **SLA** del periodo verificado de la **Plataforma VTEX** ("**SLA Verificado**") es calculado disminuyendo de 100% el porcentaje de tiempo en que la **Plataforma VTEX** estuvo "indisponible", siendo considerado el tiempo, en minutos, desde 10 (diez) minutos de "indisponibilidad".

6.2.1. "Indisponible" e "Indisponibilidad" significan que la **Plataforma VTEX** no está accesible para todos los usuarios. Se puede demostrar la indisponibilidad al intentar ingresar a la tienda base de **VTEX**, que está en la misma infraestructura, y verificar si la misma está disponible.

6.3. Los siguientes casos no cuentan para el cálculo de **SLA**:

6.3.1. Anomalía en la realización de ventas *online* y/o sobrecarga de la infraestructura de alojamiento debido a cambios en la configuración de la **Plataforma VTEX** que sean de responsabilidad de la **Contratante** o de terceros de su contratación.

6.3.2. En caso de interrupciones necesarias por parte de **VTEX** para la realización de ajustes técnicos o de mantenimiento de la **Plataforma VTEX**, cuya realización será informada por **VTEX** con aviso previo razonable, no inferior a 48 (cuarenta y ocho) horas. **VTEX** no tendrá obligación de informar al cliente con antelación acerca de cualquier interrupción en la **Plataforma VTEX** que sean necesarias en caso de emergencia, siendo estas las situaciones que pongan en riesgo el regular funcionamiento de la **Plataforma VTEX** y las situaciones que involucren la seguridad de la totalidad de los usuarios frente a vulnerabilidades detectadas tan pronto dicha vulnerabilidad ocurra.

**6.3.3.** En caso de la realización de cualquier intervención de emergencia que surja de la necesidad de preservar la seguridad de la **Plataforma VTEX**, diseñada para prevenir o detener la actuación de *hackers* o para implementar soluciones de emergencia y seguridad para la **Plataforma VTEX**.

**6.3.4.** Suspensión de la prestación de los **Servicios** por determinación de las autoridades competentes; incumplimiento por parte de la **Contratante** de las cláusulas del **Contrato**; o recepción de notificación alegando que el contenido de la **Contratante** infringe derechos de propiedad intelectual de terceros.

**6.3.5.** En el caso de que se exceda el límite máximo diario de usuarios que acceden a la **Plataforma VTEX**, correspondiente al doble del promedio diario de visitantes de los últimos 60 (sesenta) días, siempre que la **Contratante** no informe de antemano a **VTEX**, con hasta 7 (siete) días de anticipo, cualquier circunstancia que pueda someter a la **Plataforma VTEX** a una carga inusual de demanda.

**6.3.6.** En el caso de sobrecarga realizada por la **Contratante** o por terceros de su contratación via **WebService (API)**, importación de datos por el ambiente administrativo, consultas externas a servicios propios o de terceros al sistema **VTEX**. En tal caso, si es necesario, **VTEX** podrá suspender temporalmente los **Servicios**. Un flujo de información 10 (diez) veces mayor que el promedio observado en los 15 (quince) días anteriores a la ocurrencia se considerará una sobrecarga.

**6.3.7.** Inestabilidades de softwares o servicios que se encuentren por fuera de la gestión de **VTEX**, como por ejemplo, pero sin limitarse a interrupciones en la red básica de telecomunicaciones (enrutamiento DNS) o en servicios centrales de AWS.

**6.4.** En caso de incumplimiento con el **SLA**, se otorgará un crédito a la **Contratante** ("**Créditos de Servicio**"), calculado mediante la aplicación de un porcentaje sobre el monto mensual facturado a la **Contratante** en el mes en que ocurra el incumplimiento del **SLA** contratado de acuerdo con la tabla a continuación.

SLA Verificado	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre 0,01% y 1,00% inferior al contratado	10%
Mayor que 1,00% inferior al contratado	20%

**6.4.1.** Los **Créditos de Servicio** solamente serán otorgados para los pagos futuros adeudados por la **Contratante** en virtud de este **Contrato**, siempre y cuando la **Contratante** esté al día con el pago de sus facturas. Los **Créditos de Servicio** no podrán ser transferidos ni abonados a ningún otro contrato. La solución única y exclusiva para la **Contratante** con respecto a cualquier indisponibilidad de la **Plataforma VTEX** será la recepción de **Créditos de Servicio**.

**6.4.2.** Para recibir el **Crédito de Servicio**, la **Contratante** deberá empezar una solicitud por medio del sistema de asistencia de **VTEX**. La requisición deberá ser tramitada y recibida por **VTEX** hasta el último día del mes subsecuente al periodo de la indisponibilidad. Si el **SLA Verificado** en dicha solicitud es inferior al **SLA** contratado, **VTEX** otorgará el **Crédito de Servicio** en la factura para el mes siguiente a la constatación de la ocurrencia.

## 7. RESPONSABILIDAD LIMITADA DE VTEX

- 7.1. **VTEX** queda expresamente exonerada de cualquier responsabilidad por los daños incurridos por la **Contratante** durante la ejecución de este **Contrato**, incluyendo, entre otros, daños directos, indirectos, morales, punitivos, consecuentes, pérdida de ganancias, pérdida de oportunidades y pérdida de datos, independientemente de cualquier advertencia.
- 7.2. Sólo a modo de ilustración, **VTEX** no será responsable por:
- 7.2.1. Pérdidas y daños resultantes (i) de las actividades desarrolladas o (ii) del contenido vehiculado por la **Contratante** en la **Plataforma VTEX**.
  - 7.2.2. Errores y/o interrupciones del **Servicio** causados por el uso de la **Plataforma VTEX** en combinación con otro *software* o en conjunto con otros componentes, interfaces, *hardware* y/o entornos, en casos en que la interacción de la **Plataforma VTEX** con dichos materiales y/o equipos sean utilizados de forma autónoma.
  - 7.2.3. Situaciones de “fuerza mayor” o “caso fortuito”, es decir, cuando el motivo que impide el cumplimiento de la obligación no era previsible o evitable usando una diligencia normal, incluido pero sin limitar, el incumplimiento por parte de proveedores o subcontratistas (que no sean empresas del mismo grupo de **VTEX**), por ejemplo, grandes interrupciones en los servicios de nuestros *cloud providers* como AWS que impidan el correcto funcionamiento de la **Plataforma VTEX**, por ser esta un *cloud based software*.
  - 7.2.4. Violaciones de datos e información resultantes de (i) actos de empleados, agentes o personas autorizadas por la **Contratante** para operar la **Plataforma VTEX**, o (ii) acciones criminales o irregulares por parte de terceros que no pueden evitarse al estar más allá de los límites de previsibilidad técnica en el momento de su ocurrencia.
  - 7.2.5. Imposibilidad de la **Contratante** de utilizar los **Servicios** cuando el motivo se deba a (i) la terminación o suspensión del Contrato; (ii) la interrupción de **VTEX** de la oferta de ciertas funcionalidades de la **Plataforma VTEX**; (iii) solicitudes de servicio no requeridas por **VTEX**.
  - 7.2.6. Cualquier inversión, gasto o compromiso asumido por la **Contratante** en relación a este **Contrato** o el uso por parte de la **Contratante** de los **Servicios**.
  - 7.2.7. Los daños derivados de las actividades realizadas desde cualquier acceso concedido y autorizado por la **Contratante** a la **Plataforma VTEX**, así como la modificación, eliminación, destrucción, daño, pérdida o falla al almacenar cualquier contenido o datos de la **Contratante** o de cualquier usuario al cual se haya dado acceso.
- 7.3. No obstante la exención de responsabilidad establecida en las cláusulas 7.1 y 7.2, si **VTEX** es considerada responsable por el pago de cualquier indemnización bajo este **Contrato**, en ningún caso **VTEX** será responsable de indemnizar más del diez por ciento (10%) del monto total pagado por la **Contratante** a **VTEX**, en conformidad con las disposiciones del **Anexo 1**, durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la comunicación del perjuicio sufrido por la **Contratante**. Si se produce

más de un (1) evento dañoso durante el período de referencia, los importes adeudados se sumarán y se limitarán al límite establecido en esta cláusula.

- 7.4. Para mayor claridad, el tope de responsabilidad previsto en la cláusula 7.3. de ninguna manera debe ser entendido como un limitador de los derechos a **Créditos de Servicio** de la **Contratante** previstos en la cláusula 6.4.

## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 8.1. Los derechos de propiedad de la **Plataforma VTEX** son y seguirán siendo propiedad exclusiva de **VTEX** y, según este **Contrato**, incluidos pero sin limitarse a eventuales desarrollos y nuevas funcionalidades, mejoras introducidas con bases en comentarios y sugerencias de clientes, entre otros. Por medio de este **Contrato**, sólo se autoriza el uso de los **Servicios** por la **Contratante**. **VTEX** declara que posee los derechos necesarios para autorizar el uso de la **Plataforma VTEX** por la **Contratante**. La **Contratante** no puede modificar ni eliminar ninguna marca comercial **VTEX**, tampoco su nombre comercial, de donde aparece en la **Plataforma VTEX**. Ninguna disposición contenida en este documento otorga a la **Contratante** ningún derecho sobre la marca **VTEX** o su nombre comercial.
- 8.2. La **Contratante** no puede impugnar, asesorar o cooperar con terceros para impugnar la marca comercial o el nombre comercial de **VTEX** o su registro, ni puede intentar registrar ninguna marca comercial o nombre comercial que pueda causar confusión con la marca comercial o el nombre comercial de **VTEX**.
- 8.3. Dado que la **Contratante** puede almacenar datos de su propiedad en la base de datos de la **Plataforma VTEX**, queda claro que dichos datos de la **Contratante** son propiedad única y exclusiva de la **Contratante**, quien autoriza el intercambio anónimo de sus datos con la **Plataforma VTEX** para que mejore sus productos y servicios. El conjunto de datos anónimos agregados se puede utilizar para habilitar funciones como la evaluación comparativa y las publicaciones que pueden ayudar a comprender las tendencias de los datos, así como para ayudar a **VTEX** a escalar su infraestructura.
- 8.4. La **Contratante** desde luego autoriza a **VTEX** a usar su nombre, marca e imagen ("**Imagen**") para la divulgación de cualesquiera actividades relacionadas a la prestación de los **Servicios**, incluyendo el lanzamiento de la tienda en línea de la **Contratante** y publicaciones de casos de negocios ("**business cases**"), siendo que en ningún caso podrá **VTEX** utilizar la **Imagen** de manera comprobadamente perjudicial para la **Contratante**.

## 9. PLAZO Y TERMINACIÓN

- 9.1. El **Contrato** entrará en vigencia en la fecha de la firma del **Anexo 1**, y permanecerá en vigencia durante el plazo establecido en el **Anexo 1** ("**Plazo**"). Si no se define lo contrario, el **Contrato** se extenderá automáticamente por períodos adicionales equivalentes al **Plazo**, y así sucesivamente, a menos que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra con noventa (90) días de antelación de su intención de no renovar el **Contrato**.
- 9.2. **VTEX** también puede, a su sola discreción y en cualquier momento, terminar este **Contrato** inmediatamente si descubre que la **Contratante** está utilizando los **Servicios** de manera fraudulenta, o si la **Contratante** está usando *spam* (envío de correo electrónico o cualquier otro tipo de mensaje

electrónico no autorizado, de carácter general, para llevar a cabo publicidad no solicitada, o para cualquier otro propósito, que pueda dar lugar a una queja de sus destinatarios y/o cualquier agencia).

- 9.3. El **Contrato** puede ser terminado por cualquiera de las **Partes** debido a un incumplimiento no resuelto del **Contrato**. Si se encuentra cualquier incumplimiento del **Contrato**, la **Parte** inocente notificará a la otra **Parte** de tal incumplimiento, solicitando la reparación contractual dentro de un máximo de quince (15) días a partir de la fecha de entrega de la notificación. Si la **Parte** infractora no soluciona el incumplimiento dentro de ese período, la **Parte** inocente está autorizada a terminar este **Contrato**.
- 9.4. **VTEX** podrá suspender los **Servicios** temporariamente y de manera inmediata en el evento de que reciba una notificación alegando que el contenido de la **Contratante** viola o infringe derechos de propiedad intelectual de terceros, sin que dicha suspensión implique ningún pago o indemnización para la **Contratante** o cuente para el cálculo del **SLA Verificado**, conforme cláusula 6.3.4.
- 9.5. La terminación del **Contrato**, sea por no renovación, por solicitud de una de las Partes, común acuerdo o por resolución, no exime a la **Contratante** del pago de cualquier monto adeudado, siempre que los **Servicios** respectivos hayan sido provistos por **VTEX**.
- 9.6. Este **Contrato** también puede ser terminado inmediatamente por cualquiera de las **Partes** por justa causa e independientemente de cualquier aviso judicial o extrajudicial, en el caso de (i) la imposibilidad de continuar ejecutando el **Contrato** como resultado de una prohibición legal o reglamentaria; o (ii) quiebra, recuperación judicial o extrajudicial, disolución o liquidación judicial o extrajudicial de cualquiera de las **Partes**, solicitada o aprobada.

## 10. DEMANDAS DE TERCEROS

- 10.1. Considerando que **VTEX** no tiene ningún control sobre lo que la **Contratante** pone a disposición por medio de la **Plataforma VTEX** y de qué manera lo hace, la **Contratante** asume que es la única responsable por los productos y/o servicios que provee en la **Plataforma VTEX**, así como por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor relacionadas con las actividades que desarrolla en la **Plataforma VTEX**. Por lo tanto, la **Contratante** reconoce que bajo ninguna circunstancia **VTEX** será responsable por los daños o reclamos realizados por terceros perjudicados como resultado de las actividades realizadas en la **Plataforma VTEX**, y se compromete a tomar todas las medidas necesarias para excluir a **VTEX** y mantenerla indemne de cualquier acción o reclamo, siendo responsable de asumir todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y el pago de cualquier condena judicial.

## 11. CONFIDENCIALIDAD

- 11.1. Todas las informaciones divulgadas por una **Parte** ("**Parte Transmisora**") a otra **Parte** ("**Parte Receptora**") en razón de los **Servicios**, antes o después de la celebración del **Contrato**, por cualquier medio, incluyendo, entre otros, información relacionada con la tecnología, datos técnicos o científicos, planes, estrategias, pronósticos, know-how, secretos comerciales, investigación, productos, servicios, inventos (patentables o no), ideas, materiales, procesos, design, dibujos, esquemas, modelos, muestras, programas de computadora, nombres y datos de clientes, empleados o proveedores, así como otras formas de información tangibles o intangibles, independientemente de si dicha información se identifica o no como confidencial, se denominará en adelante "**Información Confidencial**".

- 11.2. La **Información Confidencial** no incluirá: información (i) revelada por ley o por orden de un tribunal o agencia gubernamental; (ii) que sea o se dé a conocer por el público por un hecho no atribuible a la **Parte Transmisora**, siempre que sea debidamente acreditado; (iii) desarrollada independientemente de la **Parte Receptora**; o (iv) otorgada a la **Parte Receptora** de forma no confidencial por terceros que no sean la **Parte Transmisora**, antes o después de celebración del **Contrato**, y sin incumplir ninguna obligación de confidencialidad.
- 11.3. La **Parte Receptora** acuerda: (i) tratar la **Información Confidencial** con al menos tanto cuidado como trata su propia **Información Confidencial**; (ii) notificar a la **Parte Transmisora** inmediatamente y por escrito sobre cualquier uso o apropiación indebida de la **Información Confidencial** sobre las cuales tenga conocimiento; y (iii) usar la **Información Confidencial** únicamente en el ámbito de la discusión, evaluación y desempeño de los **Servicios**.
- 11.4. **VTEX** podrá divulgar la **Información Confidencial** a sus empleados, agentes, afiliados y subcontratistas que necesiten conocer dicha **Información Confidencial** para cumplir con las obligaciones contenidas en este **Contrato** al firmar un Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad, y la **Contratante** deberá hacer lo mismo con relación a sus empleados y terceros, siendo que cada **Parte** asumirá la responsabilidad total por los actos y omisiones de sus contratistas y empleados que violen esta cláusula.
- 11.5. La **Parte Receptora** deberá volver a la **Parte Transmisora** o destruir, a discreción exclusiva de la **Parte Transmisora**, toda la **Información Confidencial**, cualquier copia (como backup de información para fines de archivo), y todos los documentos y materiales que contengan cualquier parte de la **Información Confidencial**, bien como cesará y hará con que sus empleados dejen de usar la **Información Confidencial** inmediatamente después de la terminación o rescisión de este **Contrato** o de la solicitud por escrito de la **Parte Transmisora** a tal efecto. A pesar de la destrucción o devolución de la **Información Confidencial**, la **Parte Receptora** seguirá estando obligada por sus obligaciones bajo este **Contrato**.
- 11.6. Las **Partes** reconocen que cualquier incumplimiento u omisión de sus respectivas obligaciones en virtud de esta cláusula puede causar daños inmediatos e irreparables a la otra **Parte** que no pueden compensarse adecuadamente, y que en caso de incumplimiento u omisión y además de todos los demás recursos legales o de equidad, la **Parte** afectada tendrá derecho a buscar acciones preventivas de cualquier tribunal o jurisdicción competente sin la necesidad de probar daños reales o caución u otra garantía.
- 11.7. La obligación de confidencialidad permanecerá en plena vigencia y efecto durante la vigencia del **Contrato** y durante otros cinco (5) años después de su terminación.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- 12.1. Para los propósitos de este **Contrato**, se consideran los siguientes: (i) "**Datos Personales**" significa cualquier información relacionada con la persona física identificada o identificable; (ii) "**Tratamiento**" de **Datos Personales** las siguientes operaciones realizadas por **VTEX** por medios automáticos: recopilación, registro, organización, estructuración, almacenamiento, recuperación, transmisión, eliminación o destrucción; (iii) "**Responsable**" significa la **Contratante** a quien compete las decisiones

sobre el **Tratamiento**, tales como sus fines y los respectivos medios, en los términos de la ley de protección de datos aplicable; y (iv) “**Encargado**” significa **VTEX**, la cual realiza el **Tratamiento** de los **Datos Personales** por cuenta del **Responsable**.

- 12.2.** **VTEX** realizará el procesamiento y el almacenamiento de **Datos Personales** en total conformidad con: (i) las instrucciones de la **Contratante**; (ii) la ley aplicable; (iii) los términos de este **Contrato**. Todos los empleados y contratados de **VTEX** con acceso a **Datos Personales** deben mantener por escrito su confidencialidad.
- 12.3.** El control de los **Datos Personales** es responsabilidad exclusiva de la **Contratante**, quien tiene la relación con el titular de los **Datos Personales** y a quien se le exige que obtenga su consentimiento para que los datos se procesen y almacenen de acuerdo con la orientación de la **Contratante**.
- 12.4.** **VTEX** puede compartir **Datos Personales** con compañías contratadas por ella para el subprocesamiento de datos, ejemplificando, pero no limitado a, compañías de procesamiento de pagos, en cuyo caso dichas compañías al menos garantizarán las protecciones y salvaguardas previstas en esta cláusula.
- 12.5.** **VTEX** se compromete a procesar los **Datos Personales** a los que tiene acceso en virtud de este **Contrato** solo dentro de los límites establecidos en este documento y a mantener los **Datos Personales** almacenados únicamente durante el tiempo necesario para desarrollar los Servicios, poniéndolos a su disposición al final de los Servicios y excluyéndose tan pronto como ya no sean necesarios. **VTEX** no utilizará los **Datos Personales** en beneficio propio o de ningún tercero que no sea la **Contratante** que controla los **Datos Personales**, ni los revelará a nadie.
- 12.6.** La divulgación de **Datos Personales** por parte de **VTEX** solo puede ocurrir en las siguientes circunstancias: (i) cuando sea necesario para el procesamiento de acuerdo con las pautas de la **Contratante**, siendo esta última responsable del uso de **Datos Personales** y (ii) si se requiere que **VTEX** divulgue **Datos Personales** por determinación de autoridad competente u orden judicial.
- 12.7.** Es parte integrante de este Contrato el *Data Processing Addendum* (DPA) disponible en <<https://vtex.com/us-en/data-processing-addendum/>> y la Política de Privacidad de **VTEX**, disponible en: <<https://vtex.com/br-pt/vtex-privacy-policy/>>. Estos links podrán ser actualizados, en estos casos **VTEX** remitirá un aviso a la **Contratante**.

### 13. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 13.1.** La **Contratante** declara tener pleno conocimiento del Código de Ética de **VTEX** (“**Código de Ética**”), disponible en <[https://canalconfidencial.com.br/vtex/files/VTEX\\_Codigo\\_de\\_Etica\\_y\\_Conducta\\_ESP.pdf](https://canalconfidencial.com.br/vtex/files/VTEX_Codigo_de_Etica_y_Conducta_ESP.pdf)>, comprometiéndose a observar para ellos mismos, sus administradores, agentes, representantes y empleados, sus principios y lineamientos, manteniendo, a lo largo de su relación con la **Contratante** y / o con terceros relacionados con el objeto del **Contrato**, los más altos estándares de ética e integridad.
- 13.2.** Las **Partes** se comprometen a respetar y promover la diversidad, absteniéndose de toda forma de prejuicio, discriminación y represalia, de modo que ningún empleado o potencial empleado reciba un trato discriminatorio por motivos de raza, color de piel, origen étnico, nacionalidad, posición social,

edad, religión, género, orientación sexual, estética personal, condición física, mental o psíquica, estado civil, opinión, convicción política o cualquier otro factor diferenciador.

- 13.3.** Las **Partes** se comprometen a apoyar eficazmente la erradicación de la explotación sexual, el trabajo análogo a la esclavitud, así como a frenar el acoso sexual y moral en todos los aspectos de su organización.
- 13.4.** Las **Partes** declaran y garantizan que conocen y comprenden las leyes anticorrupción de su región, especialmente las reglas contenidas en las leyes de los Estados Unidos sobre prácticas corruptas en el extranjero (FCPA - Foreign Corrupt Practices), comprometiéndose a: (i) no realizar actos perjudiciales para la administración pública nacional o extranjera, así como a abstenerse de prometer, ofrecer, dar, directa o indirectamente, por ellas mismas o por un tercero interviniente, ventaja indebida a un agente público nacional o extranjero, o para un tercero relacionado; (ii) implementar directrices y controles adecuados para prevenir y corregir desvíos, con el fin de estar en cumplimiento y asegurar que sus gerentes, empleados, contratistas y demás representantes cumplan con las disposiciones de las leyes anticorrupción; y (iii) demostrar, a solicitud de la otra **Parte**, la efectividad de estas directrices y controles. La violación del dispuesto en la presente cláusula será automáticamente considerada una infracción material del **Contrato** que no podrá ser remediada.
- 13.5.** La **Contratante** rechaza totalmente cualquier práctica que implique blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y cumple de forma estricta y rigurosa con las obligaciones aplicables según la legislación vigente para su prevención. A este respecto, la **Contratante** declara y garantiza que el origen de los fondos/activos que se entregan a **VTEX** en virtud de este contrato no constituye una actividad ilegal o que pueda considerarse ilegal. Además, la compañía declara que los activos de la **Contratante** provienen de actividades comerciales legales y regulares y que, bajo ninguna circunstancia, directa o indirectamente, se originan en actividades ilegales o que puedan ser consideradas ilegales, en los Estados Unidos de América, Brasil o cualquier otra jurisdicción. A la vista de lo anterior, la **Contratante** exime a **VTEX** de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la falsedad o inexactitud de esta declaración.
- 13.6.** Las **Partes** se comprometen a proteger y preservar el medio ambiente, así como a evitar cualquier práctica que pueda causar daños al mismo, realizando sus servicios con estricto apego a las normas legales y reglamentarias, federales, estatales o municipales, aplicables a la materia.

#### 14. DISPOSICIONES GENERALES

- 14.1.** Este **Contrato** y sus anexos constituyen el acuerdo completo entre las **Partes** con respecto a su propósito, reemplazando cualquier otro entendimiento oral o escrito entre las **Partes**, y puede ser enmendado o modificado solo con el consentimiento mutuo por escrito de las **Partes**. En caso de contradicción o ambigüedad entre este **Contrato** y cualquiera de sus anexos, prevalecerán los términos establecidos en los anexos.
- 14.2.** El hecho de que cualquiera de las **Partes** deje de exigir el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del **Contrato**, o de cualquier derecho relacionado con el mismo, o no ejercer los derechos establecidos en este documento, no se considerará una renuncia a dichos derechos o recursos y no afectará la validez del **Contrato**.

- 14.3. Los derechos referentes al **Contrato** no pueden transferirse ni asignarse, en su totalidad o en parte, salvo mutuo acuerdo escrito entre las **Partes**.
- 14.4. La **Contratante** autoriza a **VTEX** a compartir los datos de registro de la **Contratante** con empresas del ecosistema **VTEX** con el único y exclusivo fin de desarrollar los **Servicios**.
- 14.5. Este **Contrato** se firma de forma no exclusiva y, por lo tanto, las **Partes** son libres de celebrar acuerdos similares con terceros o cualquier otro tipo de contrato con el mismo propósito y finalidad.
- 14.6. Todos los avisos bajo este **Contrato** deben ser por escrito y se considerarán entregados al destinatario (i) cuando se entreguen personalmente a un representante del destinatario o (ii) al final del tercer día hábil siguiente a la fecha de envío por mensajería internacionalmente reconocida o (iii) cuando se envíe por correo electrónico, previa confirmación de recepción, en cuyo caso se enviará una copia de la notificación al destinatario según los términos de los puntos "i" y/o "ii" anteriores.
- 14.7. Las **Partes** declaran y garantizan que conocen y entienden las leyes anticorrupción de la legislación aplicable, comprometiéndose a (i) no actuar de manera perjudicial para la administración pública nacional o extranjera, y abstenerse de prometer, ofrecer, dar, directa o indirectamente, por sí mismo o por un tercero, ventaja indebida para un agente público nacional o extranjero, o la tercera persona relacionada con él; (ii) implementar pautas y controles apropiados para prevenir y corregir desviaciones con el fin de cumplir y hacer que sus gerentes, empleados, contratistas y otros agentes cumplan con la legislación anticorrupción; y (iii) proporcionar evidencia, a solicitud de la otra **Parte**, de la efectividad de estas pautas y controles.
- 14.8. La **Contratante** se compromete a insertar la firma de **VTEX** ("*Powered by VTEX*"), en la forma de su logomarca con un *hyperlink* a su sitio *web*, en todos los elementos accesibles a los usuarios de la **Plataforma VTEX**. El incumplimiento de esta cláusula dará como resultado un aumento del 5% en las cantidades facturadas por **VTEX** a la **Contratante**.
- 14.9. **VTEX** y la **Contratante** se comprometen a colaborar, si así lo solicita una de las partes, en la elaboración de 01 (un) comunicado de prensa que divulgue el inicio de la relación contractual entre las Partes, la implementación exitosa del comercio digital con la **Plataforma VTEX** o cualquier otra información que sea pertinente para ambas **Partes**, siempre de manera que respete la cláusula 11.2 de **Información Confidencial**. Otros comunicados o acciones de marketing se deben acordar entre las **Partes** puntualmente antes de su divulgación.
- 14.10. Las **Partes** acuerdan que este **Contrato** se regirá e interpretará de conformidad con las leyes del país definido en el **Anexo 1** y eligen el foro establecido en el **Anexo 1**, renunciando expresamente a cualquier otro, por privilegiado que sea, para resolver cualquier disputa que surja de la ejecución de este **Contrato**.

**Local, fecha y firmas en el Anexo 1**