
Master Services Agreement



1. PARTES

VTEX BRASIL TECNOLOGIA PARA E-COMMERCE LTDA, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 4.440, 10º andar, Vila Olímpia, CEP 04538-132, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 05.314.972/0001-74, denominada “**VTEX**” e, de outro lado, a pessoa jurídica indicada e qualificada na Proposta Comercial (“**Anexo 1**”), denominada “**Contratante**”, desejam celebrar este Contrato, de acordo com as cláusulas e condições estipuladas adiante.



2. OBJETO

2.1. Por meio deste **Contrato**, a **VTEX** se obriga a prestar à **Contratante** os serviços descritos no **Anexo 1** e demais anexos, se aplicável (“**Serviços**”).



3. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. A **Contratante** pagará à **VTEX**, pelos **Serviços**, os valores indicados no **Anexo 1** e demais anexos, de acordo com as condições ali especificadas, mediante apresentação de nota fiscal pela **VTEX**, com prazo de 15 (quinze) dias para pagamento pela **Contratante** à **VTEX**.

3.2. As notas fiscais são disponibilizadas no ambiente administrativo da **Plataforma VTEX** e, em caso de dúvidas, o contato deverá ser realizado no VTEX Help ou através do email contasapagarbr@vtex.com.br.

3.3. Qualquer atraso em qualquer pagamento pela **Contratante** autoriza a **VTEX** a, até que o pagamento seja realizado pela **Contratante**, limitar o seu acesso ao ambiente administrativo da **Plataforma VTEX**, de maneira que a **Contratante** poderá acessar tal ambiente, mas não poderá realizar alterações nos preços, produtos ou alterar quaisquer condições relacionadas ao seu comércio eletrônico. A fins de esclarecimento, isto não implica a suspensão dos **Serviços** e a loja on-line da **Contratante** que somente poderá ser suspensa após 60 dias de atraso dos pagamentos.

3.4. Todos os preços estabelecidos neste **Contrato** incluem o valor de impostos, portanto qualquer mudança na legislação tributária aplicável poderá dar origem (1) a uma majoração de preços no **Contrato**; ou (2) ao acréscimo de impostos destacados na fatura, sem alteração no preço, a depender da natureza da mudança suprarreferida.

4. OBRIGAÇÕES DA VTEX

4.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste **Contrato** e na lei vigente, são obrigações da **VTEX**:

4.1.1. Prestar os **Serviços** de forma adequada, disponibilizando a infraestrutura de processamento necessária para que a **Plataforma VTEX** se mantenha no ar operando regularmente, em conformidade com a cláusula 5 do presente **Contrato**.

4.1.2. Manter a infraestrutura de hospedagem atualizada quanto aos programas de proteção contra ações criminosas ou irregulares de terceiros.

4.1.3. Cumprir com as obrigações dispostas na Cláusula 13 deste **Contrato**.

4.1.4. Assumir todas as providências e cumprir com as obrigações estabelecidas na legislação local, tais como, legislação tributária e trabalhista, incluindo atos de seus funcionários e subcontratados.

4.1.5. Garantir que todas as licenças necessárias para realização dos **Serviços** objeto deste **Contrato** estejam vigentes e de acordo com a legislação local.

4.1.6. Fornecer o suporte padrão aplicável para os **Serviços** adquiridos pela **Contratante** sem custo adicional.

4.1.7. De tempos em tempos, a **VTEX** poderá disponibilizar os serviços beta, ou seja, novos serviços ou funcionalidades em fase de testes da **Plataforma VTEX** que podem ser disponibilizados para a **Contratante** realizar testes a seu critério. Qualquer uso das funcionalidades em fase de testes dos Serviços Beta estará sujeito aos termos específicos para tal utilidade, a ser firmado entre as **Partes**.

4.1.8. A **VTEX** não será responsável por violações de dados e informações, ou vulnerabilidades decorrentes de (i) atos, integrações ou customizações realizadas por funcionários, agentes ou pessoas autorizadas pelo **Contratante** a operar a **Plataforma VTEX**, inclusive vulnerabilidades decorrentes da falta de atualizações de chaves de aplicativos pela **Contratante**.

4.1.9. Respeitará a honra e a moral da **Contratante** e dos seus funcionários, tanto no relacionamento recorrente entre as **Partes**, como externamente perante terceiros, agindo sempre com boa-fé.

4.1.10. A **VTEX** deverá manter a certificação PCI regular e atualizada (ou qualquer outra que a substitua) durante a vigência deste **Contrato**, e poderá ser consultada pela **Contratante** a qualquer momento em: <https://vtex.com/br-pt/compliance/certifications/>.



5. NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)



Na plataforma VTEX, todos os clientes estão conectados a uma mesma estrutura.



Se ocorrer alguma instabilidade na Plataforma, todos os clientes serão impactados.



Com isso, o cliente final pode não conseguir concluir sua compra.



E, nesse cenário, tanto o cliente VTEX, quanto a VTEX deixam de arrecadar.



A equipe VTEX trabalha para cumprir o SLA.



Caso isso não seja possível, te daremos créditos nos próximos meses.

5.1. A **VTEX**, desde que observadas e cumpridas as obrigações da **Contratante** previstas neste **Contrato**, tem condição técnica e se propõe a manter os **Serviços** operacionais e no ar no mínimo por 99,7% do mês para a **Plataforma VTEX** e 99,5% para o Admin da **Plataforma VTEX**.

5.2. A **VTEX** empreenderá seus melhores esforços para manter a estabilidade da **Plataforma VTEX** conforme o percentual mínimo de tempo de disponibilidade mensal (“**SLA**”) descrito no item 5.1. O **SLA** apurado da **Plataforma VTEX** (“**SLA Apurado**”) é calculado considerando os minutos totais do mês apurado, subtraindo da soma de eventuais indisponibilidades ocorrida neste mesmo mês.

5.2.1. “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que o fluxo de vendas foi interrompido para todos os possíveis clientes finais de todas as lojas da **Contratante** ou, em caso do Ambiente Administrativo (Admin) da Plataforma estar inacessível para todos os Sponsor Admin da **Contratante**.

5.3. Em caso de descumprimento de **SLA** e caso todas as obrigações da **Contratante** tenham sido cumpridas, será realizada concessão de crédito à **Contratante** (“**Créditos de Serviço**”), calculado pela aplicação de percentual sobre o valor da mensalidade paga pela **Contratante** no mês de ocorrência do descumprimento do **SLA** contratado de acordo com a tabela abaixo.

SLA Mensal Apurado	Porcentagem de Crédito de Serviço
Entre 0,01% e 1,00% abaixo do contratado	10%
Maior que 1,00% abaixo do contratado	20%

5.3.1. Os **Créditos de Serviço** serão concedidos somente em função de pagamentos futuros devidos pela **Contratante** no âmbito deste **Contrato**. Os **Créditos de Serviços** não poderão ser transferidos ou creditados para nenhum outro contrato. A única e exclusiva solução para a **Contratante** em relação a qualquer indisponibilidade da **Plataforma VTEX** será o recebimento do **Crédito de Serviços**.

5.3.2. Para receber **Crédito de Serviços**, a **Contratante** deverá abrir um chamado através do sistema de atendimento da **VTEX**. A solicitação deverá ser recebida até o último dia do mês subsequente ao mês da indisponibilidade. Se o **SLA Mensal Apurado** em tal

solicitação for menor do que o **SLA** contratado, a **VTEX** irá conceder o **Crédito de Serviço** na fatura do mês subsequente ao da apuração da ocorrência.

5.4 Não contarão para o cálculo de SLA, os seguintes casos:

5.4.1. Falhas na realização de vendas *on-line* e/ou sobrecarga da infraestrutura de hospedagem em virtude de alterações nas configurações da **Plataforma VTEX** de responsabilidade da **Contratante** ou de terceiro por ela contratado, incluindo aplicativo do VTEX IO produzidas por terceiros ou personalizações na loja da **Contratante** que não estejam originalmente disponíveis na **Plataforma VTEX**.

5.4.2. Em caso de eventuais interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou de manutenção da **Plataforma VTEX**, cuja realização será informada pela **VTEX** com antecedência razoável, não inferior a 48 (quarenta e oito) horas. Na maior parte dos cenários, a manutenção programada não impacta o fluxo de vendas dos clientes da **VTEX**, podendo eventualmente causar uma latência maior que a normalmente praticada. De todo modo, a **VTEX** sempre busca fazer essas manutenções programadas em horários de menor quantidade de acessos, para impactar o mínimo possível as vendas dos seus clientes.

5.4.3. Em caso de realização de qualquer intervenção emergencial, que surja da necessidade de preservar a segurança da **Plataforma VTEX**, destinada para prevenir ou impedir a atuação de hackers ou para implementar soluções de emergência e segurança para a **Plataforma VTEX**. Por serem situações emergenciais graves, a **VTEX** não terá obrigação de informar à **Contratante** com antecedência sobre qualquer interrupção na **Plataforma VTEX**, por estas situações colocarem em risco o regular funcionamento da **Plataforma VTEX** e para garantir a segurança da totalidade dos usuários frente a vulnerabilidades detectadas, incluindo, mas sem se limitar a: (i) Zero Day Vulnerabilities, (ii) Ataque DDoS, (iii) Exploração de vulnerabilidades com acesso a sistemas de informação e (iv) Ataques Ransomware.

5.4.4. Suspensão da prestação dos **Serviços** por determinação de autoridades competentes, por descumprimento, pela **Contratante**, de cláusulas do **Contrato** ou recebimento de notificação judicial alegando que o conteúdo da **Contratante** infringe direitos de propriedade intelectual de terceiros.

5.4.4.1 A **VTEX** comunicará a **Contratante** sobre o recebimento da notificação e a **Contratante** terá o prazo de 2 dias para adequar-se.

5.4.5. Caso seja superado o limite máximo diário de visitantes acessando a **Plataforma VTEX**, limite esse que corresponde ao dobro da média diária de visitantes dos últimos 60 (sessenta) dias, desde que a **Contratante** não comunique previamente a **VTEX**, com até 7 (sete) dias de antecedência, qualquer circunstância que possa sujeitar a **Plataforma VTEX** a uma carga não usual de demanda. Apesar da **Plataforma VTEX** ser autoescalável, se o número de acessos aumentar repentinamente sem que a **VTEX** tenha sido notificada dessa tendência e tenha se preparado para esse aumento de acessos, poderá haver risco de instabilidade na **Plataforma VTEX**.

5.4.6. Casos de sobrecarga, indisponibilidade ou lentidão causados pela **Contratante** ou terceiro por ela contratado via *WebService (API)*, importação de dados pelo ambiente administrativo, consultas externas a serviços próprios ou de terceiros ao sistema **VTEX**. Neste caso, se necessário, a **VTEX** poderá suspender temporariamente os **Serviços**. Será

considerada sobrecarga um fluxo de informações 10 (dez) vezes maior que a média constatada nos quinze dias anteriores à ocorrência.

5.4.7 Instabilidades de softwares e serviços fora do controle da **VTEX**, tais como, sem limitação, interrupções nas redes centrais de telecomunicações ou nos serviços centrais da provedora de cloud pública.

5.4.8 Execução de testes de segurança na **Plataforma VTEX** (teste de penetração ou scans de vulnerabilidade) que possam causar impactos na sua disponibilidade. Tais testes de segurança devem ser solicitados com antecedência pela **Contratante** e aprovados pela **VTEX**.



6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste **Contrato** e na legislação vigente, a **Contratante** obriga-se a:

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos no âmbito do **Contrato** de forma pontual, nos termos do disposto na cláusula 3 e nos anexos.

6.1.2. Informar à **VTEX** sobre qualquer alteração de seus dados cadastrais, sendo que a ausência de comunicação implicará na utilização de forma válida pela **VTEX** dos dados inicialmente fornecidos;

6.1.3 Manter a aba "Contatos" no módulo de billing na **Plataforma VTEX** atualizada com os contatos financeiros.

6.1.4 Empreender todos os esforços possíveis para rapidamente responder, a todos os contatos feitos pela **VTEX** à **Contratante**, por tickets na **Plataforma VTEX** ou outros canais de contato.

6.1.5. Administrar a operação dos **Serviços** prestados pela **VTEX** para soluções de e-commerce ("**Plataforma VTEX**") e gerenciar o que for necessário para o lançamento e manutenção de sua loja online através de módulo administrativo disponibilizado pela **VTEX**, bem como ser responsável pelas ações daqueles com quem compartilhe acesso diretamente ou via Sponsor Admin a este módulo e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da **Plataforma VTEX** e de qualquer outro serviço que possa interferir na loja da **Contratante**.

6.1.6. Responder, de forma exclusiva e integral, pelas atividades de sua responsabilidade ou de seus subcontratados e representantes, desempenhadas na **Plataforma VTEX** através da utilização dos **Serviços**, tais como: a qualidade e origem dos produtos e serviços comercializados; por qualquer configuração de iniciativa da **Contratante** ou de terceiros orientados pela **Contratante** realizada na **Plataforma VTEX** que cause prejuízo, mesmo que com consulta à **VTEX**, isentando a **VTEX** de qualquer responsabilidade a esse respeito.

6.1.7. Não utilizar as *Application Programming Interface* ("API's") para integrar com outros sistemas que gerem pedidos fora do **Order Management System (OMS)** da **Plataforma**

VTEX, tal como mas não limitado ao uso de API's por sistemas que integrem *marketplaces* ao **Enterprise Resource Planning** ("ERP") e não registrem os pedidos no **OMS** da **Plataforma VTEX** e/ou sistemas não homologados pela **VTEX**.



6.1.7.1 Utilizar as APIs para integrar a **Plataforma VTEX** com outros softwares, de modo a burlar o fluxo normal de registro dos pedidos, impedindo o recebimento do percentual variável de vendas ("Take Rate") pela **VTEX**, será considerado como uma ação fraudulenta da **Contratante**, que deverá, nesse caso compensar a **VTEX**, com o pagamento de 6 (seis) vezes o valor do último faturamento mensal da **VTEX** para a **Contratante**, podendo a **VTEX** rescindir unilateralmente nos termos da cláusula 9.2.



6.1.8. Conceder acesso à **Plataforma VTEX** apenas a usuários que devam ter acesso para a realização das atividades objeto deste **Contrato**, bem como responsabilizar-se pelas atividades praticadas junto à **Plataforma VTEX** por todos os usuários a que tenha concedido acesso, inclusive o Sponsor Admin previsto no **Anexo 1**. A **Contratante**, por meio deste, concorda que será única e exclusivamente responsável pelo uso e operação da **Plataforma VTEX**, incluindo, sem se limitar, a toda e qualquer customização, funcionalidade e recursos adicionadas à **Plataforma VTEX**. A **Contratante** concorda ainda que a **VTEX** não será responsável por qualquer desrespeito ao SLA e por vulnerabilidades de segurança que tenha sido causado em decorrência da implementação ou operação de tais funcionalidades e/ou customizações, a menos que tenham sido previamente acordadas por escrito com a **VTEX**.

6.1.9. A **Contratante** declara que, caso a **VTEX** possua um APP Certificado substancialmente similar ao que a **Contratante** deseja integrar à **Plataforma VTEX**, a **Contratante** optará pelo APP Certificado, não realizando a integração com parceiros que não forneçam APPs Certificados **VTEX**.

6.1.9.1 Caso um APP Certificado substancialmente semelhante não esteja disponível e, por isso, a **Contratante** deseje realizar a integração com um APP não certificado, a **Contratante** concorda que a **VTEX** não terá nenhuma responsabilidade por quaisquer violações ao SLA ou quaisquer perdas e danos que possam surgir de ou se relacionem com tal integração ou uso do APP não certificado.

6.1.10. Não utilizar a **Plataforma VTEX** para: (i) exibir ou transmitir material pornográfico de qualquer natureza; (ii) transmitir material que seja ilegal, enganoso, assediador, difamatório, abusivo, fraudulento, ameaçador, nocivo, grosseiramente ofensivo ou de outra forma censurável; (iii) transmitir material que contenha vírus ou quaisquer outros programas ou códigos nocivos; (iv) obter, postar ou distribuir informações pessoais sobre terceiros sem seu consentimento; (v) postar ou transmitir qualquer material que possa infringir os direitos autorais, as marcas comerciais, a identidade visual ou outros direitos de propriedade intelectual de qualquer outra pessoa ou direitos exclusivos de um terceiro; (vi) armazenar arquivos não relacionados ao website da **Contratante**; (vii) advogar, assistir ou descrever métodos para hackear ou invadir medidas de segurança; ou (viii) oferecer ou conduzir atividades relacionadas a jogos de azar, sorteios, loterias, esquemas piramidais ou esquemas similares; (ix) criar um gateway anônimo; (xi) violar qualquer lei ou regulamento federal, estadual ou local de um órgão governamental. A **Contratante** garante ainda que é a única responsável pelos produtos e/ou serviços por ele oferecidos através de seu site, bem como pelo cumprimento de todas e quaisquer normas e legislações aplicáveis no âmbito das atividades desenvolvidas no respectivo site.

6.1.11. A **Contratante** reconhece que ao iniciar o acesso à **Plataforma VTEX**, todos os módulos do Master Data (solução para banco de dados sobre consumidores finais) estarão inacessíveis a acessos externos. Caso a **Contratante** publique o Master Data para integrações e visualizações externas, a **Contratante** deverá responder, de forma exclusiva e integral, por perdas e danos, incluindo, mas não se limitando, a decorrentes de vazamentos de dados ocorridos na **Plataforma VTEX**, devendo isentar a **VTEX** de quaisquer responsabilidades relacionadas, perante terceiros. A **Contratante** compreende ainda que a utilização da criptografia é o método mais adequado para a proteção das informações, comprometendo-se a utilizá-lo sempre que possível.

6.1.12. A **Contratante** manterá as chaves de aplicativo (“Application Keys”) em níveis de segurança esperados pelo mercado por toda a duração deste Contrato, sem realizar quaisquer divulgações públicas, e protegendo-as de quaisquer acessos não autorizados. Além disso, a **Contratante** obriga-se a renovar periodicamente as Application Keys durante a vigência do **Contrato**.

6.1.13. A **Contratante** respeitará a honra e a moral da **VTEX** e dos seus funcionários, tanto no relacionamento recorrente entre as Partes, como externamente perante terceiros, agindo sempre com boa-fé. Em caso de violação desta cláusula, haverá cobrança de multa de 3 vezes ou último faturamento da **VTEX**.



7. CONFIDENCIALIDADE

7.1. Todas as informações divulgadas por uma **Parte** (“**Parte Reveladora**”) para outra

Parte (“**Parte Receptora**”) em razão dos **Serviços**, antes ou após a celebração do **Contrato**, por quaisquer meios, incluindo, sem limitação, informações relacionadas a quaisquer componentes da **Plataforma VTEX**, tecnologia, arquitetura em nuvem, fluxos de dados informações de segurança, resultados de testes, protótipos, dados financeiros técnicos ou tecnológicos, planos, estratégias de marketing e de conversão, previsões, know-how, segredos comerciais, políticas de preço, pesquisas, produtos, serviços, invenções (patenteáveis ou não), ideias, materiais, processos, design, desenhos, esquemas, modelos, amostras, aplicações de internet, programas de computador, nomes e dados de clientes, colaboradores ou fornecedores, contratos com a **VTEX**, em bem como outras formas tangíveis ou intangíveis de informação, independentemente de tais informações serem identificadas ou não como confidenciais, serão doravante designadas “**Informações Confidenciais**”.

7.2. Não serão consideradas **Informações Confidenciais** aquelas: (i) reveladas por obrigação prevista em lei ou por ordem de tribunal ou órgão governamental; (ii) que sejam ou que se tornem conhecidas ao público por fato não imputável à **Parte Reveladora**, desde que seja comprovado; (iii) desenvolvidas independentemente da **Parte Receptora**; ou (iv) que cheguem ao conhecimento da **Parte Receptora** em caráter não confidencial, por terceiros que não sejam a **Parte Reveladora**, antes ou após a celebração deste **Contrato**, e sem violação de qualquer obrigação de confidencialidade.

7.3. A **Parte Receptora** concorda em: (i) tratar as **Informações Confidenciais** com, no mínimo, o mesmo grau de cuidado com que trata suas próprias **Informações Confidenciais**; (ii) notificar a **Parte Reveladora** imediatamente e por escrito sobre qualquer utilização ou apropriação indevidas das **Informações Confidenciais** de que venha a ter conhecimento; e (iii) utilizar as **Informações Confidenciais** exclusivamente no âmbito da discussão, avaliação e realização dos **Serviços**.

7.4. A **VTEX** poderá divulgar **Informações Confidenciais** aos seus empregados, agentes, afiliadas e subcontratantes que tenham necessidade de ter conhecimento das referidas **Informações Confidenciais** para executar as obrigações contidas no presente **Contrato**, mediante a assinatura de Termo de Sigilo e Responsabilidade, devendo a **Contratante** fazer o mesmo com relação a seus funcionários e terceiros, sendo que cada **Parte** assumirá total responsabilidade pelos atos e omissões de seus contratantes e empregados que impliquem em violação da presente cláusula.

7.5. A **Parte Receptora** deverá devolver para a **Parte Reveladora** ou destruir, a exclusivo critério da **Parte Reveladora**, todas as **Informações Confidenciais**, eventuais cópias (como backup de informações para fins de arquivos), e todos os documentos e materiais que contenham qualquer parte das **Informações Confidenciais**, bem como cessará e fazer com que os seus colaboradores cessem o uso das **Informações Confidenciais**, imediatamente após o término ou rescisão do presente **Contrato** ou mediante solicitação escrita da **Parte Reveladora** neste sentido. Não obstante a destruição ou devolução das **Informações Confidenciais**, a **Parte Receptora** continuará vinculada às

suas obrigações de acordo com o presente **Contrato**.

7.6. As **Partes** reconhecem que a quebra ou omissão das respectivas obrigações decorrentes desta cláusula poderá causar danos imediatos e irreparáveis à outra **Parte** que não poderão ser adequadamente compensados, e que, na eventual quebra ou omissão e em adição a todas as outras soluções legais ou de equidade, a **Parte** afetada terá o direito de pedir medida preventiva para qualquer tribunal ou jurisdição competente, sem a necessidade de provar danos reais ou caução ou outra garantia.

7.7. A obrigação de confidencialidade deverá permanecer em pleno vigor e efeito durante o prazo do **Contrato** e por mais 5 (cinco) anos após seu término.



8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. A titularidade e os direitos de propriedade sobre a **Plataforma VTEX** são e devem permanecer de titularidade e propriedade exclusiva da **VTEX**, incluindo-se aqui, sem se limitar, eventuais novos desenvolvimentos e funcionalidades, melhorias introduzidas com base em comentários de clientes, entre outros. A **VTEX** declara que possui os direitos necessários para autorizar o uso da **Plataforma VTEX** pela Contratante. A **Contratante** não pode modificar ou remover qualquer identificativo de marca da **VTEX**, tampouco seu nome comercial, dos locais onde ele aparecer na **Plataforma VTEX**. Nenhuma disposição aqui contida será passível de outorgar, ou será considerada como tendo outorgado, à **Contratante** qualquer direito sobre a marca **VTEX** e sua designação comercial.

8.2. A **VTEX** concede à **Contratante** uma licença não exclusiva, não sublicenciável, não transferível, para usar uma cópia da **Plataforma VTEX** ("Software"), no formato de código objeto, exclusivamente para os fins do Contrato. A **Contratante** não pode realizar engenharia reversa, descompilar ou desmontar o Software, nem reduzir de qualquer outra forma o código do Software, exceto se essa restrição for proibida pela lei aplicável, e nesse caso, a **Contratante** deverá notificar imediatamente a **VTEX** de tais atividades.

8.2.1. Em caso de violação da cláusula 8.2, a **VTEX** pode terminar este Contrato mediante aviso prévio de 48 horas, sem prejuízo do pagamento pela **Contratante** de quaisquer perdas e danos sofridos pela **VTEX** como resultado dessa violação.

8.3. Ao término deste Contrato, todo uso do Software deve cessar, e a **Contratante** concorda em devolver à **VTEX** ou destruir todas as cópias do Software em sua posse ou controle dentro de trinta (30) dias após tal término.

8.4. A **Contratante** não poderá contestar ou assessorar ou cooperar com terceiros para contestar a marca ou o nome comercial da **VTEX** ou seu registro, nem poderá buscar registrar qualquer marca ou nome comercial passível de causar confusão com a marca ou nome comercial da **VTEX**.

8.5. Tendo em vista que a **Contratante** pode armazenar dados de sua propriedade na base de dados da **Plataforma VTEX**, fica desde já esclarecido que tais dados da **Contratante** são de propriedade única e exclusiva da **Contratante**, que autoriza o compartilhamento de seus dados

de forma anônima com a **VTEX** para ajudar a melhorar seus produtos e serviços. O conjunto de dados anônimos agregados poderá ser usado para ativar recursos como comparativos de mercado e publicações que possam ajudar a entender as tendências dos dados, bem como para auxiliar a **VTEX** no dimensionamento de sua infraestrutura.

8.6. As **Partes** autorizam-se mutuamente a usar sua marca e logotipo para divulgar o lançamento da loja online da Contratante. As **Partes** concordam em participar de duas entrevistas gravadas por ano, relatando sua parceria de sucesso. Tais gravações podem ser publicadas por qualquer uma das **Partes**, sujeitas ao consentimento mútuo - que não deve ser removido injustificadamente. O silêncio de qualquer das **Partes** por mais de 7 (sete) dias úteis será considerado aprovação para publicação.



9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



Cliente Final (titular), ao fazer uma compra, insere Dados Pessoais no ambiente da Contratante (controladora)



Dados Pessoais são tratados na Plataforma VTEX (operadora) a fim de prestar serviços à Contratante



O tratamento de Dados Pessoais exige o armazenamento dos dados na AWS (suboperadora)



Você está protegido em todos esses passos com o DPA e com a Postura de Segurança da VTEX



Caso o Cliente Final requirite direitos quanto aos seus dados pessoais, por meio da Contratante, vamos atendê-los no prazo legal

9.1. Para os fins deste Contrato são considerados: (i) “Dados Pessoais” quaisquer dados relacionados à pessoa natural identificada ou identificável; (ii) “Tratamento” dos Dados Pessoais as seguintes operações efetuadas pela **VTEX**, por meios automáticos: coleta, gravação, organização, estruturação, armazenamento, recuperação, transmissão, eliminação ou destruição; (iii) “Controlador” significa a Contratante, a quem compete as decisões referentes ao Tratamento, tais como suas finalidades e os respectivos meios, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados; e (iv) “Operador” significa a **VTEX** a qual realiza o Tratamento dos Dados Pessoais em nome do Controlador.

9.2. A **VTEX** realizará o Tratamento e o armazenamento de Dados Pessoais em plena conformidade com: (i) as instruções da **Contratante**; (ii) a legislação aplicável; (iii) os termos deste **Contrato**. Todos os colaboradores e contratados da **VTEX** com acesso aos Dados Pessoais estão obrigados por escrito a manter a confidencialidade destes.

9.3. O controle dos **Dados Pessoais** é de responsabilidade exclusiva da **Contratante**, que é quem tem a relação com o titular dos **Dados Pessoais** e que tem a obrigação de determinar uma base legal adequada, para que os dados sejam Tratados pela **VTEX**, bem como adotar medidas técnicas e administrativas relativas ao seu ambiente e configurações na **Plataforma VTEX**. A **VTEX** atuará como **Operadora** de Dados Pessoais, referente ao objeto deste **Contrato**, realizando o **Tratamento** em nome da **Contratante**.

9.4. A **VTEX** poderá compartilhar os **Dados Pessoais** com empresas por ela contratadas para o Tratamento de **Dados Pessoais**, dentre outros, exemplificando, mas não limitado a meios e integradores empresas de processamento de pagamentos e suboperadores de armazenagem em nuvem, sendo que, nesta hipótese, tais empresas garantirão, no mínimo, as proteções e salvaguardas previstas neste Contrato e na cláusula DPA.

9.5. A **VTEX** se compromete a tratar os **Dados Pessoais**, aos quais tiver acesso em

razão do presente **Contrato**, somente nos limites aqui previstos e manter os Dados Pessoais armazenados exclusivamente pelo tempo e finalidades necessárias para desenvolver os **Serviços**, disponibilizando-os à **Contratante** ao fim dos **Serviços** e excluindo-os tão logo não sejam mais necessários. A **VTEX** não utilizará os **Dados Pessoais** para benefício próprio ou de terceiros que não seja a **Contratante** controladora dos **Dados Pessoais**, nem tampouco os divulgará a terceiros não relacionados na cláusula anterior quem quer que seja.

9.6. A divulgação de **Dados Pessoais** pela **VTEX** poderá ocorrer apenas nas seguintes hipóteses: (i) quando necessário para o **Tratamento** de acordo com as orientações da **Contratante**, sendo de responsabilidade desta o uso dos **Dados Pessoais** e (ii) caso a **VTEX** seja instada a divulgar os **Dados Pessoais** por determinação de autoridade competente, ou ordem judicial ou incidente de segurança, nos termos do Data Processing Addendum (DPA).

9.7. A **Contratante** somente poderá realizar qualquer tipo de teste de penetração (“pentest”) ou varredura de vulnerabilidade na **Plataforma VTEX** se previamente autorizado pela **VTEX** e mediante cumprimento do procedimento pré-estabelecido para solicitação de testes de segurança. Nenhum terceiro está autorizado a realizar tais testes. Quaisquer resultados ou relatórios de varreduras de vulnerabilidades ou pentests realizados pela **Contratante** e/ ou em seu nome pertencerão exclusivamente à **VTEX**. Em nenhuma hipótese, a **VTEX** será responsável por custos relacionados aos testes de penetração realizados pela **Contratante**.

9.8. A **VTEX** poderá limitar imediatamente o acesso, de forma parcial ou total, ao ambiente da **Plataforma VTEX** da **Contratante**, se constatada a ocorrência de Incidente de Segurança em seu ambiente, com o fim de manutenção da segurança da **Plataforma VTEX**. Após a limitação, a **VTEX** deverá enviar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, documentos comprobatórios da identificação de incidente de segurança para a **Contratante**, não sendo de responsabilidade da **VTEX** quaisquer decorrências de tal limitação, sendo aplicáveis as cláusulas de limitação de responsabilidade previstas neste **Contrato**.

9.8.1. Um “Incidente de Segurança” é definido como qualquer ataque explícito e/ou uma violação de prática de segurança padrão que pode prejudicar a disponibilidade dos **Serviços**, a integridade de computadores da **VTEX** ou da **Contratante** e aplicativos das **Partes**, a privacidade de dados e/ou propriedades da **VTEX**, podendo ser relatado pelo monitoramento de funcionários, parceiros e partes externas.

9.8 Integram este Contrato de forma indissociável o Data Processing Addendum (DPA) disponível em: <<https://vtex.com/us-en/data-processing-addendum/>>; e a Política de Privacidade da **VTEX**, disponível em: <<https://vtex.com/br-pt/vtex-privacy-policy/>>; e a Postura de Segurança da **VTEX**, disponível em:

<<https://vtex.com/us-en/security/security-practices/>>. Estes links poderão ser atualizados, nesses casos a **VTEX** encaminhará um aviso à **Contratante**.



10. PRAZO E RESOLUÇÃO

10.1. O **Contrato** entra em vigor na data de assinatura do **Anexo 1**, permanecendo em vigor pelo prazo estipulado no **Anexo 1** (“**Prazo**”). Caso não definido de forma diversa, o **Contrato** será prorrogado automaticamente prorrogado por períodos adicionais equivalentes ao **Prazo**, e assim sucessivamente, salvo se uma das **Partes** notificar a outra,

por escrito, com 90 (noventa) dias de antecedência antes do fim do **Prazo**, a respeito de sua intenção de não renovar o **Contrato**.

10.2. A **VTEX** poderá, ainda, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, resolver imediatamente o presente **Contrato** caso verifique que a **Contratante** está utilizando os **Serviços** de forma fraudulenta, ou caso a **Contratante** esteja fazendo uso da prática de *spam* (envio de e-mail ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica não autorizada, de caráter geral, para a realização de publicidade não solicitada, ou para qualquer outro fim, que possa ensejar reclamação por parte de seus destinatários e/ou de qualquer órgão).

10.3. O **Contrato** poderá, ainda, ser resolvido por qualquer uma das **Partes** em virtude de infração contratual não sanada. Verificada eventual infração contratual, a **Parte** inocente notificará a outra **Parte** acerca dessa infração, solicitando a reparação contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data de entrega da notificação. Se a **Parte** infratora não conseguir, dentro desse prazo, reparar a violação, ficará a **Parte** inocente autorizada a resolver este **Contrato**.

10.4. A extinção do **Contrato**, quer pelo término de vigência sem renovação, por resilição ou por resolução, não desobriga a **Contratante** do pagamento de qualquer parcela devida, desde que os respectivos **Serviços** tenham sido prestados pela **VTEX**.

10.5. Este **Contrato** poderá, ainda, ser imediatamente rescindido por qualquer das **Partes**, por justa causa e independentemente de quaisquer notificações judiciais ou extrajudiciais, na ocorrência de (i) impossibilidade da continuidade de execução do **Contrato** em decorrência de vedação legal ou regulatória; ou (ii) falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das **Partes**, requeridas ou homologadas.

10.6 A **VTEX** poderá rescindir o **Contrato**, sem penalizações ou indenizações, sempre que notificar a Contratante com ao menos 150 dias de antecedência.



11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA VTEX



Na plataforma VTEX, todos os clientes estão conectados a uma mesma estrutura.



Nossa plataforma está em constante reformulação e melhoria.



A plataforma pode conter bugs ainda não descobertos.



Se ocorrer algum problema na plataforma, todos os clientes serão impactados.



Indenização a todos os clientes por cada evento de instabilidade impediria a continuidade do negócio e o desenvolvimento de novas funcionalidades.

11.1. A **VTEX** fica expressamente exonerada de qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos sofridos pela Contratante durante a execução deste Contrato, incluindo, de maneira não exaustiva, danos diretos, indiretos, morais, punitivos, danos emergentes, lucros cessantes, perda de oportunidade e perda de dados, independentemente de qualquer aviso.

11.2. A título meramente exemplificativo, a **VTEX** não será responsável por:

11.2.1. Perdas e danos resultantes:

(i) das atividades desenvolvidas ou

(ii) do conteúdo veiculado pela **Contratante** na **Plataforma VTEX**.

11.2.2. Erros e/ou interrupções dos **Serviços** causados pelo uso da **Plataforma VTEX** combinada com outros *softwares*, aplicações de terceiros, ou em conjunto com outros componentes, interfaces, *hardwares* e/ou ambientes, nos casos em que a interação da **Plataforma VTEX** com tais materiais e/ou equipamentos estejam sendo utilizados de forma autônoma.

11.2.3. Situações de “caso fortuito” ou “força maior”, contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

11.2.4. Violações de dados e informações, ou vulnerabilidades resultantes de

(i) atos, integrações ou customizações realizadas por funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **Contratante** a operar a **Plataforma VTEX**, ou de

(iii) ações criminosas ou irregulares de terceiros que não possam ser evitadas por constituírem fraude ou estarem fora dos limites da previsibilidade técnica quando da sua ocorrência.

11.2.5. Impossibilidade da **Contratante** de usufruir dos **Serviços**, quando o motivo decorrer de

(i) término ou suspensão do **Contrato**;

(ii) descontinuação, pela **VTEX**, da oferta de determinada funcionalidade da **Plataforma VTEX**;

(iii) solicitações de serviços que não sejam de obrigação da **VTEX**.

11.2.6. Quaisquer investimentos, dispêndios ou compromissos assumidos pela **Contratante** com relação a este **Contrato** ou com o uso pela **Contratante** dos **Serviços**;

11.2.7. Danos decorrentes das atividades praticadas a partir de qualquer acesso concedido e autorizado pela **Contratante** à **Plataforma VTEX**, bem como a modificação, exclusão, destruição, dano, prejuízo ou falha no armazenamento de qualquer conteúdo ou dado da **Contratante** por si ou por qualquer usuário ao qual tenha dado acesso.

11.3. Sem prejuízo da exoneração de responsabilidade prevista pelas cláusulas 11.1 e 11.2, caso a **VTEX** venha a ser considerada responsável pelo pagamento de qualquer indenização no âmbito deste Contrato, em nenhuma hipótese será obrigada a suportar indenização superior a 10% (dez por cento) do valor total pago pela **Contratante** à **VTEX**, nos termos do disposto no **Anexo 1**, durante os 12 (doze) meses imediatamente anteriores à comunicação do prejuízo sofrido pela **Contratante**. Caso haja a ocorrência de mais de 1 (um) evento danoso durante o período de referência, os valores devidos serão somados e limitados ao teto previsto nesta cláusula.

11.4. Para maiores esclarecimentos, o limite de responsabilidade previsto na cláusula 11.3. de forma alguma deve ser entendido como uma limitação dos direitos da **Contratante** aos **Créditos de Serviço** previstos na cláusula 5.4.



12. DEMANDAS DE TERCEIROS



12.1. A **Contratante** reconhece que a **VTEX** não possui ingerência sobre os produtos ou conteúdos vinculados na **Plataforma VTEX** e garante que, se receber um aviso, inclusive da **VTEX**, de que o conteúdo ou um APP não certificado não pode mais ser usado ou deve ser removido, modificado e/ou desativado para evitar a violação da lei aplicável ou direitos de terceiros, a **Contratante** o fará prontamente. Se a **Contratante** não tomar as medidas necessárias a **VTEX** poderá desabilitar o conteúdo, **Serviço** e/ou APP não certificado. Se solicitado pela **VTEX**, a **Contratante** deverá confirmar a exclusão e descontinuação do uso de tal Conteúdo e/ou APP não certificado por escrito e a **VTEX** será autorizada a fornecer uma cópia de tal confirmação a qualquer reclamante ou autoridade governamental, conforme aplicável.



13. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

13.1. As Partes declaram ter pleno conhecimento do Código de Ética e Conduta da **VTEX** para Terceiros ("Código de Ética") disponível em <https://vtex.com/br-pt/compliance/ethics/> e das Políticas Anticorrupção e de Prevenção a Lavagem de Dinheiro disponíveis em <https://vtex.com/br-pt/compliance/policies-and-procedures/> e comprometem-se a observar por si, seus administradores, prepostos, representantes e empregados, seus princípios e diretrizes mantendo ao longo de seu relacionamento entre si, os mais altos padrões de ética e integridade.

13.1.1 Qualquer violação à obrigação contida na Cláusula 13.1 ou a qualquer lei anticorrupção aplicável será considerada um inadimplemento ao presente instrumento não passível de correção ou remediação, podendo a Parte não envolvida na violação declarar rescindido o presente Contrato por justa causa e com efeitos imediatos, independentemente de qualquer aviso ou notificação.



14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Este **Contrato** e seus anexos constituem o acordo integral entre as **Partes** com relação ao seu objeto, prevalecendo sobre quaisquer outros entendimentos, orais ou escritos, entre as **Partes**, podendo ser aditado ou alterado somente com o consentimento mútuo, por escrito, das **Partes**. Havendo contradição ou ambiguidades entre este **Contrato** e qualquer um de seus anexos, os termos previstos nos anexos prevalecem.

14.2. O fato de quaisquer das **Partes** deixar de exigir a tempo o cumprimento de qualquer das disposições do **Contrato**, ou de quaisquer direitos relativos a ele, ou não exercer quaisquer faculdades aqui previstas, não será considerado novação ou renúncia a tais direitos ou faculdades, e não afetará a validade do **Contrato**.

14.3. A **Contratante** desde já autoriza a **VTEX** a compartilhar os dados cadastrais da **Contratante** com os parceiros do ecossistema **VTEX** para fins de desenvolvimento dos **Serviços**.

14.3.1. A pedido da **Contratante**, a **VTEX** poderá realizar a indicação de transportadoras para a **Contratante**, com o objetivo de prestação de serviços VTEX Shipping Network (<https://vtex.com/br-pt/shipping-network/>). Caso a **Contratante** assine acordos com as

transportadoras, todos os pagamentos deverão ser feitos no prazo acordado em contrato entre a Contratante e a transportadora, sob pena de suspensão dos serviços VTEX Shipping Network. A **VTEX**, desde já, se exime de qualquer responsabilidade decorrente de perdas ou danos causados pela transportadora à **Contratante** ou à terceiros.

- 14.4.** Este **Contrato** é assinado em caráter não exclusivo e, desta forma, as **Partes** estão livres para firmar contratos similares com terceiros ou qualquer outro tipo de contrato com o mesmo propósito e objeto.
- 14.5.** Todas as notificações no âmbito deste **Contrato** devem ser feitas por escrito e serão consideradas entregues ao destinatário (i) quando entregues em mãos a um representante do destinatário ou (ii) ao final do terceiro dia útil após a data de envio por meio de serviços de *courier* internacionalmente reconhecidos ou (iii) quando enviada por e-mail, mediante confirmação de recebimento, sendo que neste caso, uma cópia da notificação deverá ainda ser enviada ao destinatário nos termos dos itens “i” e/ou “ii” acima.
- 14.6.** A **Contratante** se obriga a inserir a assinatura da **VTEX** (“*Powered by VTEX*”), sob a forma de sua logomarca contendo um *hyperlink* para seu *website*, em todos os itens acessíveis aos usuários da **Plataforma VTEX**. O descumprimento desta cláusula acarretará um acréscimo de 5% aos valores faturados pela **VTEX** à **Contratante**.
- 14.7.** As **Partes** poderão adicionar entidades internacionais da **VTEX** e entidades internacionais da **Contratante** a este **Contrato**, através da assinatura de um Adendo de Expansão Territorial. As **Partes** concordam que a partir da data de assinatura do Adendo de Expansão Territorial as entidades deverão observar, cumprir e estar vinculadas às disposições deste **Contrato**, como se essa entidade fosse uma parte original do **Contrato**, devendo ser excetuadas as variações previstas no referido Adendo. Cada Adendo de Expansão Territorial deverá ser considerado como um contrato separado e vinculativo entre as Partes.
- 14.8.** Os direitos sob este Contrato não podem ser transferidos ou cedidos, no todo ou em parte, exceto por acordo mútuo por escrito entre as Partes. Não obstante o acima, a **VTEX** tem o direito de ceder as obrigações de cobrança decorrentes deste **Contrato** a uma de suas holdings, caso em que não é necessária nenhuma aprovação prévia.
- 14.9.** As Partes estabelecem que este **Contrato** seja regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.