Master Services Agreement

1. Partes

1.1. "**VTEX",** persona jurídica cuya personalidad se detalla en el **Anexo 1 - ORDER FORM**, y, por otra parte, la "**Contratante**", segunda persona jurídica descrita en el **Anexo 1**, desean celebrar este "**Contrato**", con las cláusulas y condiciones aquí previstas, 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 celebrar ("**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.

3.2. Cada una de las **Partes** será responsable, según lo requiera la legislación aplicable, de identificar y pagar todos los impuestos y otras tasas y cargos gubernamentales (y cualquier penalización, interés y otras adiciones a los mismos) que se le impongan sobre o con respecto a las transacciones y pagos en virtud de este **Contrato**.

3.2.1. Todas las tasas a pagar por la **Contratante** no incluyen los impuestos indirectos, salvo que la legislación aplicable exija lo contrario. **VTEX** podrá cobrar a la **Contratante** los impuestos indirectos aplicables que **VTEX** esté legalmente obligada o autorizada a cobrarle.

3.2.2. Todos los pagos que la **Contratante** realice en virtud de este **Contrato** se efectuarán libres de cualquier deducción o retención, según lo exija la ley.

3.2.3. En caso de que se exija alguna de dichas deducciones o retenciones (incluidas, entre otras, las retenciones de impuestos transfronterizos) sobre cualquier pago, la **Contratante** pagará las cantidades adicionales que sean necesarias para que el importe neto que **VTEX** reciba sea igual al importe adeudado y pagadero en ese momento en virtud del presente **Contrato**.

3.3. Cualquier retraso en cualquier pago por parte de la **Contratante** autorizará a **VTEX**, hasta el pago de las facturas que estén impagas, a limitar el acceso al ambiente administrativo de la **Plataforma VTEX**, de manera que la **Contratante** podrá acceder a dicho ambiente pero no podrá efectuar cambios en los precios, productos o cambiar cualquier condición referente a su comercio electrónico. Para mayor clarificación, esto no implica la suspensión de los **Servicios** y la tienda online de la **Contratante** seguirá activa, si fuera aplicable.

3.4. En el caso de que el retraso de la **Contratante** sea superior a 60 (sesenta) días contados desde el plazo previsto, **VTEX,** hasta el pago de las facturas que estén impagas, podrá inactivar el ambiente de la **Contratante**. Es decir, la tienda online de la **Contratante** quedará indisponible. La suspensión de los **Servicios** no liberará a la **Contratante** de sus obligaciones de pago en virtud del presente **Contrato**. La **Contratante** acepta que **VTEX** no será responsable ante la **Contratante** ni ante ningún tercero de las responsabilidades, reclamaciones o gastos derivados o relacionados con la suspensión de los **Servicios** como consecuencia del impago de la **Contratante**.

4. Obligaciones de VTEX

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

4.1.1. 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 5 de este **Contrato**.

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

4.1.3. Cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 13 de este **Contrato**.

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

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

4.1.6. Proveer el soporte vía tickets aplicable para los **Servicios** adquiridos por la **Contratante** sin costo adicional.

4.1.7. A su discreción, implementar en la **Plataforma VTEX** servicios beta, es decir, nuevos servicios o funcionalidades en fase de prueba que pueden ponerse a disposición de la **Contratante** para que los pruebe a su discreción ("**Servicios Beta**"). Cualquier uso de los **Servicios Beta** estará sujeto a los términos específicos de dicha funcionalidad o servicio, que se suscriban las **Partes**.

4.1.8. Respetar el honor y la moral de la **Contratante** y sus empleados, tanto en la relación recurrente entre las **Partes**, como externamente ante terceros, actuando siempre de buena fe.

4.1.9. Mantener activa y actualizada la certificación PCI (o cualquier otra que la sustituya) durante todo el transcurso del **Contrato**, la cual podrá ser consultada por la **Contratante** en cualquier momento en: https://vtex.com/es-es/compliance/certifications/.

5. Nivel de Servicio (SLA)

5.1. **VTEX**, siempre que la **Contratante** cumpla con sus obligaciones en virtud del presente **Contrato**, es técnicamente capaz y se compromete a mantener la **Plataforma VTEX** operativa y disponible de acuerdo con un porcentaje mínimo de tiempo de disponibilidad mensual del 99,7% para el **SLA Plataforma** y del 99,5% para el **SLA Admin**, denominados colectivamente el "**SLA**".

5.2. El **SLA** del período es calculado considerando los minutos totales del mes, restando la suma de eventuales indisponibilidades ocurridas en el mismo periodo ("**SLA Verificado**").

5.2.1. "**Indisponible**" e "**Indisponibilidad**" significan que el flujo de ventas está interrumpido para todos los visitantes de todas las tiendas de la **Contratante** ("**SLA**

Plataforma") o, en el caso del entorno administrativo de la **Plataforma VTEX**, que este esté inaccesible para el **Sponsor Admin** ("**SLA Admin**").

5.3. En caso de incumplimiento con el **SLA**, se otorgará un crédito a la **Contratante** ("**Créditos de Servicio**"), calculado mediante la aplicación de un porcentaje, según la tabla siguiente del presente literal, sobre el monto mensual facturado a la **Contratante** en el mes en que ocurra el incumplimiento del **SLA** 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%

5.3.1. 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**.

5.3.2. 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.

5.4. No contarán para el cálculo del **SLA** los siguientes casos:

5.4.1. Fallas 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 a su servicio, incluyendo aplicaciones VTEX IO producidas por terceros o personalizaciones en la tienda de la **Contratante** que no estén disponibles originalmente en la **Plataforma VTEX**.

5.4.2. 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. En la mayor parte de los escenarios la mantención programada no impacta en el flujo de ventas de los clientes de **VTEX**, causando solamente una latencia más grande de lo normal. **VTEX** siempre busca hacer estas mantenciones en las horas de menor afluencia global para impactar lo mínimo posible las ventas de sus clientes.

5.4.3. En caso de la realización de cualquier intervención de emergencia que surja por 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**. Por ser situaciones de emergencia graves, **VTEX** no tendrá obligación de informar al cliente con antelación acerca de cualquier interrupción en la **Plataforma VTEX**, siendo estas las situaciones que pongan en riesgo el regular funcionamiento de la **Plataforma VTEX** y para garantizar la seguridad de la totalidad de los usuarios frente a vulnerabilidades detectadas tan pronto dicha vulnerabilidad ocurra, incluyendo pero sin limitarse a: (i) Zero Day Vulnerabilities, (ii) Ataques DDoS, (iii) Explotación de vulnerabilidades con acceso a sistemas de información y (iv) Ataques Ransomware.

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

> **5.4.4.1.** En el caso de la recepción de dicha notificación, **VTEX** comunicará a la **Contratante** sobre el tema y la **Contratante** tendrá un plazo de 2 (dos) días para adecuarse, a menos que la notificación establezca un plazo menor.

5.4.5. 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. A pesar de que la **Plataforma VTEX** sea autoescalable, si el número de accesos sube repentinamente sin que **VTEX** haya sido avisada de esta tendencia y se haya podido preparar para ese incremento de accesos, puede crear una inestabilidad en la **Plataforma VTEX** y amenazar su disponibilidad como un todo.

5.4.6. En el caso de sobrecarga realizada por la **Contratante** o por terceros de su contratación via *WebService* (**API**), importación al sistema **VTEX** de datos por el ambiente administrativo, consultas externas a servicios propios de la **Contratante** o de terceros . 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.

5.4.7. Inestabilidades de softwares o servicios que se encuentren por fuera del control de **VTEX**, como por ejemplo, pero sin limitarse a disrupciones en la red básica de telecomunicaciones o en servicios centrales de proveimiento de cloud pública.

5.4.8. Ejecución de pruebas de seguridad en la **Plataforma VTEX** (test de penetración o scans de vulnerabilidad) que puedan causar impactos en su disponibilidad. Dichas pruebas de seguridad deben ser solicitadas previamente por la **Contratante** y aprobadas por **VTEX**.

6. Obligaciones de la Contratante

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

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

6.1.2. 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.

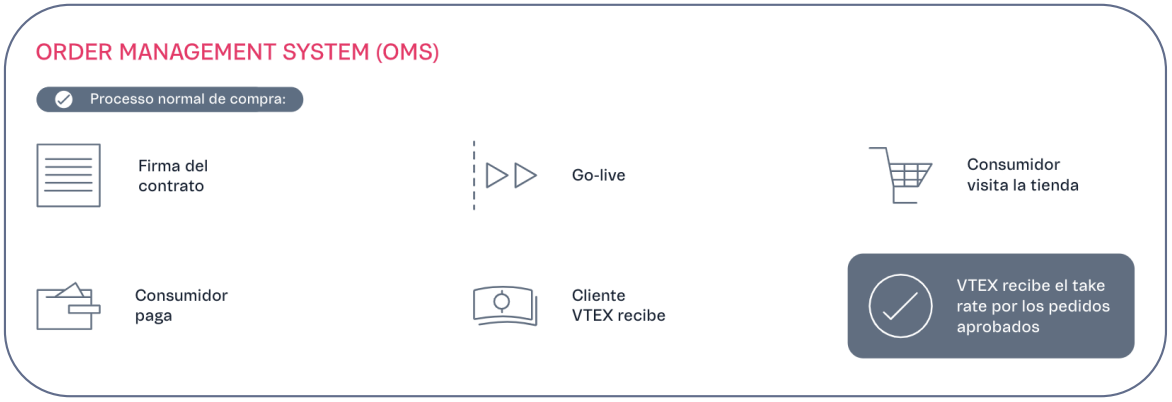
6.1.3. Mantener actualizada la pestaña "Contactos" del módulo de facturación en la **Plataforma VTEX** con los contactos financieros.

6.1.4. Realizar todos los esfuerzos posibles para responder rápidamente a todos los contactos realizados por **VTEX** a la **Contratante**, a través de tickets en la **Plataforma VTEX** u otros canales de contacto.

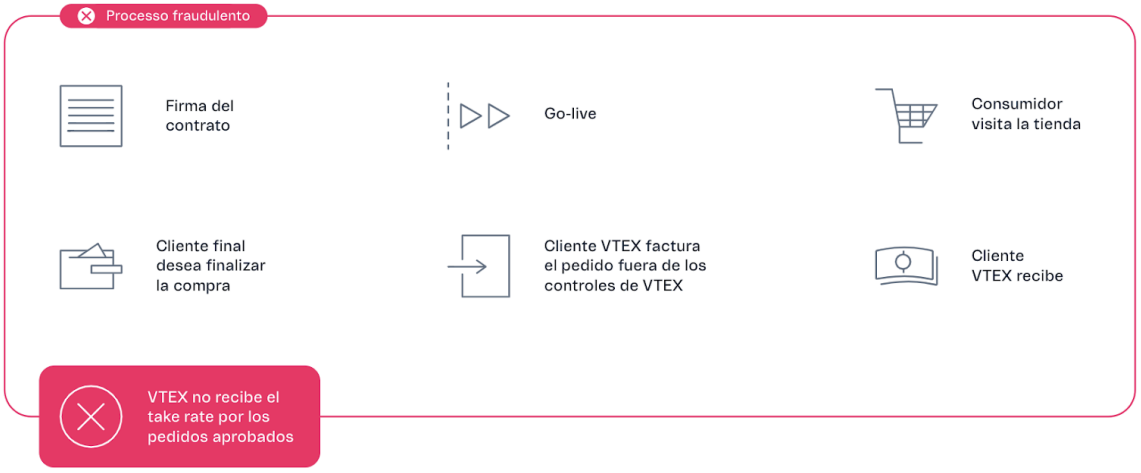
6.1.5. Administrar la operación de los **Servicios** prestados por **VTEX** para soluciones de *e-commerce* ("**Plataforma VTEX**") y gestionar lo que sea necesario para lanzar y mantener su tienda *online* a través del módulo administrativo provisto por **VTEX,** como también ser responsable por las acciones de aquellos con quien comparta acceso directamente o vía el Sponsor Admin a dicho módulo y/o cualquier persona que tenga acceso a la clave de gerenciamiento de la **Contratante** de la **Plataforma VTEX** y de cualquier otro servicio que pueda interferir en la tienda online de la **Contratante**.

6.1.6. Responsabilizarse, de manera integral y exclusiva, por las actividades realizadas directamente o por subcontratistas y representantes en la **Plataforma VTEX** por medio del uso de los **Servicios**, tales como: la calidad y origen de los productos y servicios comercializados; por cualquier configuración realizada en la **Plataforma VTEX** por la **Contratante** o terceros a su pedido que genere perjuicio, aunque **VTEX** haya sido consultada, liberando a **VTEX** de cualquier responsabilidad a este respecto.

6.1.7. No utilizar las ***Application Programming Interfaces*** ("**API's**") de la **Plataforma VTEX** para integraciones con otros sistemas que generen pedidos fuera del ***Order Management System*** ("**OMS**") de la **Plataforma VTEX**, incluyendo pero sin limitarse al uso de **API's** como parte de sistemas que integren *marketplaces* al ***Enterprise Resource Planning*** ("**ERP**") y no registren los pedidos en la **Plataforma VTEX** y/o sistemas no homologados por **VTEX**.



6.1.7.1. La **Plataforma VTEX** permite a la **Contratante** realizar integraciones con otros softwares, APPs, o marketplaces, a través de las **API's** y como el modelo de precio de **VTEX** considera el valor de las órdenes registradas en el **OMS**, el uso de los **Servicios** impidiendo el registro de los pedidos en la **Plataforma VTEX**, conforme el ejemplo ilustrado abajo, 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 emitida por **VTEX** para la **Contratante** y eventual terminación unilateral por parte de **VTEX**, según lo dispuesto en la cláusula 10.3.



6.1.8. 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 haya concedido acceso, incluido el Sponsor Admin previsto en el **Anexo 1**.

6.1.9. No utilizar la **Plataforma VTEX** para:

(i) mostrar o transmitir material pornográfico de cualquier naturaleza;

(ii) transmitir material ilegal, engañoso, acosador, difamatorio, abusivo, fraudulento, amenazante, dañino, groseramente ofensivo o de cualquier otra manera objetable;

(iii) transmitir material que contenga virus o cualquier otro programa o código dañino;

(iv) obtener, publicar o distribuir información personal sobre terceros sin su consentimiento;

(v) publicar o transmitir cualquier material que pueda infringir los derechos de autor, marca registrada, imagen comercial u otros derechos de propiedad intelectual de cualquier otra persona o los derechos exclusivos de un tercero;

(vi) almacenar archivos no relacionados con el sitio web de la **Contratante**;

(vii) defender, ayudar o describir métodos de piratería informática o de violación de las medidas de seguridad;

(viii) ofrecer o llevar a cabo actividades relacionadas con juegos de azar, sorteos, loterías, esquemas piramidales o esquemas similares;

(ix) crear un portal anónimo;

(xi) violar cualquier ley federal, estatal o local o regulación de un organismo gubernamental. Además, la **Contratante** garantiza que es el único responsable de los productos y/o servicios que ofrece a través de su sitio web, así como del cumplimiento de todas las normas y leyes aplicables en el ámbito de las actividades desarrolladas en el respectivo sitio web;

6.1.10. Respetará el honor y la moral de **VTEX** y sus empleados, tanto en la relación recurrente entre las **Partes**, como externamente ante terceros, actuando siempre de buena fe.

6.1.11. Mantener sus claves de aplicación en la seguridad esperada del mercado durante el **Plazo** del **Contrato**, no realizará ninguna divulgación pública y las protegerá de cualquier acceso no autorizado. Además, la **Contratante** se compromete a renovar periódicamente las claves de aplicación.

6.2. Considerando que **VTEX** no tiene control sobre cómo la **Contratante** utiliza los **Servicios** ni sobre los productos y/o servicios que comercializa en su tienda online, la **Contratante** acepta que será la única y exclusiva responsable por el uso y la operación de su tienda online en la **Plataforma VTEX**, incluyendo, pero sin limitarse a toda y cualquiera customización, funcionalidad y recursos añadidos a la **Plataforma VTEX**. Por esta razón, la **Contratante** está de acuerdo con que **VTEX** no será responsable por eventuales quiebres de **SLA** y por vulnerabilidades de seguridad que hayan sido causados por la implementación o el funcionamiento de tales funcionalidades y/o customizaciones por parte o a pedido de la **Contratante**, a menos que hayan sido previamente acordadas por escrito con **VTEX**.

6.3. La **Contratante** reconoce que al empezar el acceso a la **Plataforma VTEX**, todos los módulos del Master Data (solución de base de datos sobre sus clientes finales) estarán inaccesibles al acceso externo. En caso de que la **Contratante** publique el Master Data para integraciones y visualizaciones externas, será la única y total responsable de las pérdidas y daños, incluyendo, pero sin limitarse a, los resultantes de las fugas de datos que se produzcan en la **Plataforma VTEX**, y mantendrá a **VTEX** indemne de cualquier responsabilidad relacionada ante terceros. Además, la **Contratante** entiende que el uso de la encriptación es el método más adecuado para la protección de la información, comprometiéndose a utilizarla siempre que sea posible.

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

6.4.1. En el caso de que no esté disponible una aplicación 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 aplicación no certificada.

7. Confidencialidad

7.1. Todas la información divulgada 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**".

7.2. 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.

7.3. 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**.

7.4. **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 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.

7.5. 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**.

7.6. 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.

7.7. 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.

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. **VTEX** otorga a la **Contratante** una licencia a nivel global, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible para usar una copia de la **Plataforma VTEX**, en formato de código objeto, únicamente para los fines del **Contrato**. La **Contratante** no podrá realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar la **Plataforma VTEX**, ni reducir de otra manera el código de la **Plataforma VTEX**, excepto si esa restricción está prohibida por la ley aplicable, y en tal caso, la **Contratante** deberá notificar de inmediato a **VTEX** de tales actividades.

8.2.1. En caso de violación de la cláusula anterior, **VTEX** podrá dar por terminado este **Contrato** con previo aviso de 48 horas, sin perjuicio del pago por parte de la **Contratante** de las pérdidas y daños sufridos por **VTEX** como resultado de dicha violación.

8.2.2. Al finalizar este **Contrato**, todo uso de la **Plataforma VTEX** debe cesar, y la **Contratante** acuerda devolver a **VTEX** o destruir todas las copias de la **Plataforma**

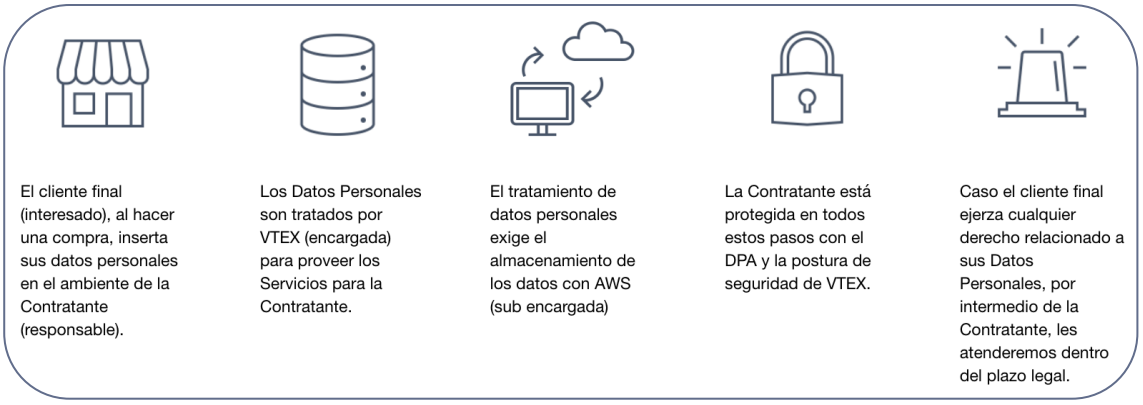
VTEX en su posesión o control dentro de los treinta (30) días posteriores a dicha terminación.

8.3. 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**.

8.4. 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.

8.5. La **Contratante** 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. Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información



9.1. 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**.

9.2. **VTEX** realizará el **Tratamiento** de los **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.

9.3. 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 tener una base jurídica adecuada para que los datos sean **Tratados** por **VTEX** de acuerdo con la orientación de la **Contratante**, así como adoptar medidas técnicas y administrativas relativas a su ambiente y configuraciones en la **Plataforma VTEX**. **VTEX** actuará como **Encargada** de los **Datos Personales**, en relación al objeto de este **Contrato**, realizando el **Tratamiento** a nombre de la **Contratante**.

9.4. **VTEX** puede compartir los **Datos Personales** con compañías contratadas para el **Tratamiento** de los **Datos Personales**, incluyendo pero no limitado a, medios e integradores de pagos y sub encargados de almacenamiento en la nube, y en este caso, dichas compañías garantizarán, como mínimo, las protecciones y salvaguardas previstas en este **Contrato** y en el *Data Processing Addendum* ("**DPA**").

9.5. **VTEX** se compromete a **Tratar** los **Datos Personales** a los que tiene acceso en virtud de este **Contrato**, únicamente dentro de los límites aquí establecidos y a mantener los **Datos Personales** almacenados exclusivamente por el tiempo y las finalidades necesarias para desarrollar los **Servicios**, poniéndolos a la disposición de la **Contratante** al final de los **Servicios** y excluyéndolos tan pronto no sean más necesarios. **VTEX** no utilizará los **Datos Personales** en beneficio propio o de ningún tercero que no sea la **Contratante**, que es la **Responsable** por los **Datos Personales**, ni los revelará a terceros no relacionados en la cláusula anterior.

9.6. 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** y (ii) si se requiere que **VTEX** divulgue **Datos Personales** por determinación de autoridad competente, orden judicial o incidente de seguridad, en los términos del **DPA**.

9.7. La **Contratante** sólo podrá realizar cualquier tipo de prueba de penetración ("*pentest*") o escaneo de vulnerabilidad en la **Plataforma VTEX** si es previamente autorizada por **VTEX** y previo cumplimiento del procedimiento preestablecido para solicitar pruebas de seguridad. Ningún tercero está autorizado a realizar dichas pruebas. Todos los resultados o informes de los escaneos de vulnerabilidad o *pentests* realizados por la **Contratante** y/o en su nombre pertenecerán exclusivamente a **VTEX**. En ningún caso **VTEX** será responsable de los costos relacionados con las pruebas de penetración realizadas por la **Contratante**.

9.8. Es parte integral de este **Contrato** el **DPA**, disponible en <https://vtex.com/us-en/data-processing-addendum/>; la Política de Privacidad de **VTEX**, disponible en: <https://vtex.com/br-pt/vtex-privacy-policy/>; y la Postura de Seguridad de VTEX, disponible en: <https://vtex.com/us-en/security/security-practices/>. Estos links podrán ser actualizados a cualquier tiempo y, en estos casos, **VTEX** remitirá un aviso a la **Contratante**.

9.9. **VTEX** podrá limitar inmediatamente el acceso, parcial o total, al entorno de la **Plataforma VTEX** de la **Contratante**, si se detecta un **Incidente de Seguridad** en su entorno, con el fin de mantener la seguridad de la **Plataforma VTEX**. Tras la limitación, **VTEX** remitirá, en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, los documentos que acrediten la identificación del **Incidente de Seguridad** a la **Contratante**, no siendo **VTEX** responsable de las consecuencias de dicha limitación, siendo aplicables las cláusulas de limitación de responsabilidad previstas en el presente **Contrato**.

9.9.1. Un "**Incidente de Seguridad**" se define como cualquier ataque explícito y/o una violación de las prácticas estándar de seguridad que pueda perjudicar la disponibilidad de los **Servicios**, la integridad de los computadores de **VTEX** o de la **Contratante** y de las aplicaciones de las **Partes**, la privacidad de los datos y/o la propiedad de **VTEX**, y podrá ser notificado por empleados de supervisión, partners y partes externas.

10. Plazo y Terminación

10.1. 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**"). 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**.

10.2. **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).

10.3. El **Contrato** puede ser terminado por cualquiera de las **Partes** debido a un incumplimiento no resuelto del **Contrato**. En caso de existir un incumplimiento del **Contrato**, la **Parte** inocente notificará a la otra **Parte** de tal incumplimiento, solicitando su cumplimiento dentro de un máximo de quince (15) días naturales 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 podrá terminar este **Contrato** con justa causa.

10.4. **VTEX** podrá suspender los **Servicios** temporalmente 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 5.4.4.

10.5. La terminación del **Contrato**, sea por no renovación, por terminación unilateral, 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**.

10.6. 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.

10.7. **VTEX** podrá terminar injustificadamente el **Contrato** sin penalización y/o indemnización, siempre que notifique a la **Contratante** con al menos 150 (ciento cincuenta) días de antelación.

11. Responsabilidad Limitada de VTEX

11.1. **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.

11.2. Sólo a modo de ilustración, **VTEX** no será responsable por:

11.2.1. Pérdidas y daños resultantes:

(i) de las actividades desarrolladas por la **Contratante** en la **Plataforma VTEX**, o

(ii) del contenido vehiculado por la **Contratante** en la **Plataforma VTEX.**

11.2.2. Errores y/o interrupciones del **Servicio** causados por el uso de la **Plataforma VTEX** en combinación con otro *software,* aplicaciones de terceros, o en conjunto con otros componentes, interfaces, *hardware* y/o ambientes, en casos en que la interacción de la **Plataforma VTEX** con dichos materiales y/o equipos sean utilizados de forma autónoma.

11.2.3. 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*.

11.2.4. Violaciones de datos e información o vulnerabilidades 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 calificar como fraude o estar más allá de los límites de previsibilidad técnica en el momento de su ocurrencia.

11.2.5. 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 servicios no requeridas por **VTEX**.

11.2.6. 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**.

11.2.7. 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.

11.2.8. Vulneraciones de datos e información, o vulnerabilidades resultantes de (i) actos, integraciones o personalizaciones llevadas a cabo por empleados, agentes o personas autorizadas por la **Contratante** para operar la **Plataforma VTEX**, incluyendo vulnerabilidades debidas a la ausencia de actualizaciones de las claves de aplicación por parte de la **Contratante.**

11.3. No obstante la exención de responsabilidad establecida en las cláusulas 11.1 y 11.2, si **VTEX** resulta 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.

11.4. Para mayor claridad, el tope de responsabilidad previsto en la cláusula 11.3. de ninguna manera debe ser entendido como un limitador de los derechos a **Créditos de Servicio** de la **Contratante** previstos en la cláusula 5.3.

12. Contenido de la Contratante

12.1. Si la **Contratante** recibe una advertencia, incluso por parte de **VTEX**, de que su contenido o de una aplicación no certificada que utilice no puede seguir siendo utilizado o debe ser eliminado, modificado y/o desactivado para evitar la violación de la ley aplicable o de los derechos de terceros, la **Contratante** lo hará inmediatamente. Si la **Contratante** no toma las medidas necesarias, **VTEX** podrá desactivar dicho contenido, servicio y/o aplicación no certificada. Si **VTEX** lo solicita, la **Contratante** deberá confirmar por escrito la eliminación y el cese del uso de dicho contenido y/o aplicación no certificados, y **VTEX** podrá proporcionar una copia de dicha confirmación al responsable por una reclamación a respecto o a cualquier autoridad gubernamental, según corresponda.

13. Políticas de Responsabilidad Social

13.1. Las **Partes** declaran tener pleno conocimiento del Código de Ética y Conducta de **VTEX** para Terceros ("**Código de Ética**") disponible en https://vtex.com/us-en/compliance/ethics/ y de las Políticas Anticorrupción y de Prevención de Blanqueo de Capitales disponibles en https://vtex.com/es-es/compliance/policies-and-procedures/ y se comprometen a observar por sí mismas, sus administradores, agentes, representantes y empleados, según corresponda, sus principios y lineamientos, manteniendo, a lo largo de su relación entre sí, los más altos estándares de ética e integridad.

13.1.1. Cualquier incumplimiento de las obligaciones contenidas en la Cláusula 13.1 o cualquier ley anticorrupción aplicable se considerará un incumplimiento de este **Contrato** que no pueda ser subsanado y la **Parte** no involucrada en el incumplimiento podrá declarar terminado este **Contrato** por justa causa y con efecto inmediato, independientemente de cualquier notificación o aviso.

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**. No obstante lo anterior, VTEX podrá ceder las obligaciones de facturación derivadas del presente Contrato a una de sus sociedades holding de operación, en cuyo caso, no será necesaria la aprobación previa.

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. 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**.

14.8. **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**. Las **Partes** se comprometen a participar en al menos 2 entrevistas grabadas al año para la divulgación de su asociación exitosa. Dichas entrevistas podrán ser publicadas por cualquiera de las **Partes**, sujeto al consentimiento de la otra **Parte** - que no deberá ser denegado u omitido injustificadamente. El silencio de la otra **Parte** por más de 7 (siete) días hábiles se entenderá como la aprobación de la publicación del contenido. Otros comunicados o acciones de marketing se deben acordar entre las **Partes** puntualmente antes de su divulgación.

14.9. Las **Partes** podrán añadir entidades internacionales de **VTEX** y entidades internacionales de la la **Contratante** al presente **Contrato** mediante la firma de un Anexo de Expansión Territorial. Las **Partes** acuerdan que, a partir de la fecha de la firma del Anexo de Expansión Territorial, las entidades observarán, cumplirán y quedarán obligadas por las disposiciones del presente **Contrato** como si dicha entidad fuera una parte original del mismo, excepto por las variaciones establecidas en dicho Anexo. Cada Anexo de Expansión Territorial será considerado como un acuerdo independiente y vinculante entre las **Partes**.

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