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.

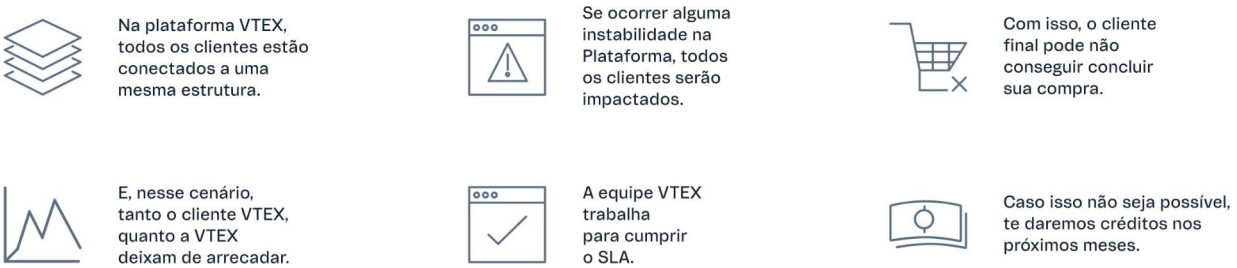
4.1.7. De tempos em tempos, a **VTEX** poderá disponibilizar os serviços beta, ou seja, novos serviços ou funcionalidades em fase de testes da **Plataforma VTEX** que podem ser disponibilizados para a **Contratante** realizar testes a seu critério. Qualquer uso das funcionalidades em fase de testes dos 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 ativa e atualizada durante todo o período do **Contrato**. Além disso, a **VTEX** está comprometida em garantir a segurança dos dados da conta transmitidos, processados e armazenados na **Plataforma VTEX** de acordo com os padrões PCI. A **Contratante** pode acessar informações relevantes de certificação a qualquer momento através do link https://vtex.com/br-pt/compliance/certifications.

5. NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)



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 VTE**X, 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 **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**.

8.3. 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.

8.4. 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

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

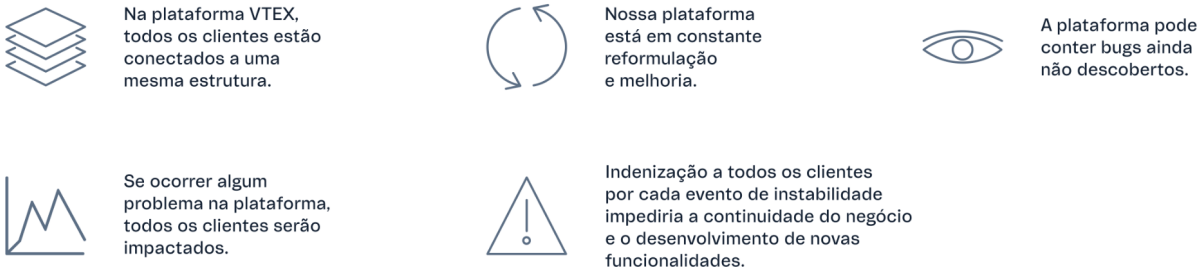
não conseguir, dentro desse prazo, reparar a violação, ficará a **Parte** inocente autorizada a resolver este **Contrato**.

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



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. A **Contratante** declara ter pleno conhecimento do Código de Ética e Conduta da **VTEX** ("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/us-en/compliance/policies-and-procedures/ e compromete-se a observar por si, seus administradores, prepostos, representantes e empregados, seus princípios e diretrizes, mantendo, ao longo de seu relacionamento entre si ou com terceiros relacionados ao objeto do **Contrato**, os mais elevados padrões de ética e integridade.

13.2. As **Partes** declaram e garantem, ainda, que conhecem e compreendem a legislação brasileira relativa ao combate de práticas de suborno e corrupção, em especial a Lei nº 12.846/13 e o Decreto 11.129/22, comprometendo-se a:
(a) não desempenhar atos prejudiciais à administração pública nacional ou estrangeira, bem como abster-se de prometer, oferecer, dar, direta ou indiretamente, por si mesma ou por um terceiro interposto, vantagem indevida a um agente público nacional ou estrangeiro, ou ao terceiro a ele relacionado;
(ii) implementar diretrizes e controles adequados com o objetivo de prevenir e corrigir desvios, de forma a estar em conformidade e assegurar que seus administradores, empregados, contratados e outros representantes estejam em conformidade com as disposições das leis anticorrupção; e
(iii) demonstrar, mediante solicitação da outra Parte, a efetividade dessas diretrizes e controles.

13.2.1 As **Partes** desde já se comprometem a comunicar imediatamente à outra Parte sobre qualquer pagamento e/ou vantagem indevida (ou qualquer solicitação de pagamento ou qualquer outro tipo de vantagem indevida) a autoridades públicas, com relação à execução dos Serviços ou ao cumprimento deste Contrato, que possa, de alguma forma, constituir um inadimplemento desta cláusula e/ou da legislação em vigor.

13.2.2 As **Partes** repudiam veementemente qualquer prática envolvendo lavagem de dinheiro ou financiamento de atos terroristas e cumprem, estrita e rigorosamente com as obrigações aplicáveis ao tema nos termos da legislação em vigor de prevenção a tais práticas. Nesse sentido, a **Contratante** declara e garante que a origem dos recursos/bens destinados a **VTEX** nos termos deste **Contrato** não decorrem de atividades ilícitas ou que possam ser compreendidas como ilícitas. Adicionalmente, a **Contratante** declara que a origem dos bens advém de atividades empresariais legais e, em nenhuma circunstância, tais bens provém, direta ou indiretamente, de atividades ilícitas ou que possam ser consideradas ilícitas no Brasil ou no exterior. Diante do exposto, as **Partes** isentam uma a outra de qualquer responsabilidade que possa surgir em decorrência da falsidade ou inexatidão desta declaração.

13.3. As **Partes** declaram, ainda, que não há qualquer agente público ou pessoa a ele relacionada que receberá, direta ou indiretamente, benefícios ou vantagens em decorrência do presente **Contrato**.

13.4. As **Partes** comprometem-se a comunicar prontamente à outra **Parte** a ocorrência de quaisquer atos cometidos por ela ou por todos aqueles que estejam envolvidos com a execução deste **Contrato** e que infrinjam o disposto nesta cláusula. Ainda, comprometem-se a colaborar com eventuais investigações instauradas, prestando todas as informações necessárias. No entanto, a **Parte** infratora ficará isenta de tal obrigação, nos casos em que esteja sujeita a obrigação de sigilo ou confidencialidade por força da legislação aplicável ou

por determinação de autoridade competente, inclusive em decorrência de acordos de leniência e instrumentos similares.

13.6 As **Partes** se comprometem a respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de toda forma de preconceito, discriminação e retaliação, para que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório com base em raça, cor da pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, sexo, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psicológica, estado civil, opinião, convicção política ou qualquer outro fator diferenciador.

13.7 As **Partes** se comprometem a apoiar efetivamente a erradicação da exploração sexual, trabalho análogo ao escravo, bem como coibir o assédio sexual e moral em todos os aspectos de sua organização.

13.8 Qualquer violação às obrigações contidas nesta Cláusula e a qualquer lei anticorrupção aplicável será considerada um inadimplemento ao presente instrumento não passível de correção ou remediação, podendo qualquer uma das Partes rescindir 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.