# **VTEX - MASTER PARTNER AGREEMENT**



El presente Master Partner Agreement establece los términos y condiciones generales de la asociación comercial entre la entidad VTEX ("VTEX") y el *partner* ("Partner") ambos indicados en los Términos y Condiciones Específicos ("Anexo I"), en adelante referidos conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

El presente Master Partner Agreement y los Términos y Condiciones Específicos indicados en el **Anexo I**, en conjunto, constituyen un contrato escrito vinculante y celebrado entre las **Partes** (el "**Contrato**") que entrará en vigor a partir de la fecha de celebración del Anexo I por las **Partes**.

Al celebrar el **Contrato**, el **Partner** acepta estar obligado por las políticas estándar publicadas por **VTEX**. Las versiones actuales de las políticas públicas pueden ser revisadas en cualquier tiempo en https://vtex.com/us-en/privacy-and-agreements/. **VTEX** se reserva el derecho de actualizar y modificar sus políticas públicas mediante la publicación de actualizaciones. Cualquier referencia al **Contrato** incluye todos los términos y documentos incorporados por referencia.





#### 1. Definiciones generales

Interpretación. En el presente Contrato, a menos que se indique expresamente lo contrario o que lo exija el contexto (a) la referencia al singular incluye una referencia al plural y viceversa, y la referencia al género masculino incluye la referencia al género femenino y viceversa; (b) la referencia a una disposición legal es también una referencia a dicha disposición modificada o reformulada; (c) los términos "incluyendo", "incluyen" o "incluye" se considerarán seguidos de la frase "sin limitación" o "pero sin limitarse a" y (d) los encabezados y títulos de las cláusulas de este Contrato son meramente de referencia y no afectarán su interpretación.

**Definiciones.** A menos que se defina lo contrario, las palabras y frases en mayúsculas utilizadas en este **Contrato** tendrán el siguiente significado:

"Afiliado": sobre cualquier persona, significa cualquier otra persona que, directa o indirectamente, controle o sea controlada por, o esté bajo el control común con, dicha persona especificada. Tal y como se utiliza en este Contrato, el término "control" significa el poder de dirigir la gestión y las políticas de una persona, ya sea directa o indirectamente, mediante la propiedad de valores con derecho a voto, por contrato o de algún otro modo. El término "controlado" tendrá un significado correlativo al anterior.

"Cliente": significa una persona jurídica suscrita a la Plataforma VTEX por medio de una relación comercial y contractual activa con VTEX.

"Datos Personales": significa cualquier dato del Partner relacionado con una persona física identificada o identificable, en la medida en que dicha información esté protegida como datos personales en virtud de las Leyes de Protección de Datos aplicables.

"Evento de fuerza mayor": significa cualquier circunstancia que no esté dentro del control razonable de una de las Partes, incluyendo, más sin limitación (a) casos fortuitos, inundaciones, sequías, terremotos u otros desastres naturales; (b) epidemia o pandemia; (c) ataque terrorista, guerra civil, conmoción civil o disturbios, guerra, amenaza de guerra o preparación para guerrala misma, conflicto armado, imposición de sanciones, embargo o ruptura de relaciones diplomáticas; (d) contaminación nuclear, química o biológica o explosión sónica o pandemia; (e) cualquier ley o cualquier medida adoptada por un gobierno o autoridad pública, incluyendo, más sin limitación, la imposición de una restricción, cuota o prohibición de exportación o importación o la no concesión de una licencia o consentimiento necesario; (f) el derrumbe de edificios, incendio, explosión o accidente; (g) cualquier conflicto laboral o comercial, huelgas, acciones industriales o cierres patronales (que no sean llevados a cabo por la parte Parte que pretende invocar esta cláusula o por empresas del mismo grupo que dicha Parte); (h) el incumplimiento por parte de proveedores o subcontratistas (que no sean empresas del mismo grupo que de la parte Parte que pretende invocar esta cláusula) e (i) interrupción o fallo de los servicios públicos.

"Información Confidencial": significa todos y cada uno de los documentos e información suministrados o publicados por la Parte divulgadora a la Parte receptora de cualquier forma o manera, incluyendo, sin limitación, todas y cada una de las informaciones privadas relativas a la tecnología de cualquiera de las Partes o de sus afiliados, planes de negocio, contratos, actividades promocionales, de marketing, de financiación y asuntos económicos, así como toda la información de terceros que cualquiera de las Partes o de sus afiliados esté obligada a mantener confidencial. La Información Confidencial también puede encontrarse en materiales tangibles, como dibujos, información, especificaciones, informes y programas

informáticos. La **Información Confidencial** no incluirá la información que la **Parte** receptora demuestre que (i) era legalmente conocida por la **Parte** receptora en el momento de su recepción de la otra **Parte**, según se demuestre por la **Parte** receptora por medio de pruebas escritas, producidas en el momento sin violación de la confidencialidad; (ii) es comúnmente conocida o disponible al público, independientemente de la violación u omisión por parte de la **Parte** receptora; (iii) puede demostrarse mediante documentos que hayan sido desarrollados o creados por la **Parte** receptora o por cualquier tercero o por los colaboradores de la **Parte** receptora o de cualquier tercero (que no haya obtenido dicha información de forma ilegal u indeterminada) y que no haya tenido acceso, directa o indirectamente, a la **Información Confidencial** o (iv) proporcionada a la **Parte** receptora por terceros, que tengan derecho a ella, sin restricciones a su divulgación y sin que signifique el incumplimiento de ninguna obligación contractual, legal o fiduciaria de dichos terceros. Se clarifica que los términos de este **Contrato** serán considerados **Información Confidencia**.

"Integración": significa el software que crea interoperabilidad entre la Plataforma VTEX Commerce Cloud Platform y el los Productos/Servicios del Partner.

"Integradores de sistemas (System Integrators) (SI)": significa un Partner que ayuda con la licencia de la Plataforma VTEX al cliente final y/o componentes tecnológicos obtenidos de diferentes proveedores y proporciona una combinación de servicios de consultoría, configuración y personalización.

"Leyes de Protección de Datos": significa todas las leyes y reglamentos, incluidas las leyes y reglamentos vinculantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Estados Unidos de América, la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y sus estados miembros, Suiza y el Reino Unido, México y Perú, aplicables al Tratamiento de Datos Personales, la privacidad o las comunicaciones electrónicas.

**Partner"**: significa una persona o entidad que ha aceptado los términos de este Contrato y ha celebrado firmado unos Términos y Condiciones Específicos. Un Partner puede ser un Integrador de Sistemas (System Integrator) / Revendedor (Reseller) o un Proveedor Independiente de Software Independiente (Independent Software) / Proveedor de Servicios (Service Vendor) sin perjuicio de otras categorías de Partners partners que puedan incluirse en tal definición, a criterio de VTEX:

"Propiedad Intelectual": significa las patentes, derechos de autor, marcas comerciales, nombres comerciales, secretos comerciales, derechos morales y toda otra propiedad intelectual de cualquier tipo reconocida o protegida bajo cualquier jurisdicción extranjera o ley, norma o reglamento internacional donde VTEX desarrolle sus negocios y actividades.

"Software Independiente (Independent Software) / Proveedor de Servicios (Service Vendor) (ISV)": significa un Partner que integra un producto o servicio tecnológico del Partner con la Plataforma VTEX y que resulta en funcionalidades adicionales a las ofertas de software base de la Plataforma VTEX.

"Productos/Servicios del Partner": significa los productos y/o servicios proporcionados por el Partner a los Clientes.

"Tratamiento": cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre los Datos Personales, ya sea por medios automatizados o no automatizados, tales como la recopilación, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o modificación, recuperación, consulta, uso, divulgación por transmisión, difusión.

"Términos y Condiciones Específicos del Partner": significa el documento que describe el tipo de asociación comercial entre VTEX y el Partner, así como otras concesiones de licencias, tasas y condiciones complementarias relacionadas a dicha asociación comercial y obligaciones específicas relativas a cada tipo de Partner, según corresponda.

"Usuarios autorizados": significa todos los administradores, empleados, contratistas o representantes del Partner autorizados a acceder a la Plataforma VTEX o VTEX IO a los cuales el Partner deberá asignar contraseñas y nombres de usuario únicos.

"Revendedores" significa un Partner que contrata directamente con el cliente final la licencia de la Plataforma VTEX.

"Marcas comerciales": significa el nombre, los logotipos, los gráficos, las marcas, los nombres comerciales, los nombres de servicio, las marcas comerciales, los eslóganes y otras marcas de las Partes.

"Plataforma VTEX": significa un software informático exclusivo que es una plataforma *online* proporcionada por VTEX a las empresas que promueven y venden productos y/o servicios *online*.

"Servicios" significa el acceso, el uso o la integración con, según corresponda, la Plataforma VTEX, con el fin de que el Partner proporcione los Productos/Servicios del Partner a los Clientes. Los servicios excluyen los servicios profesionales y las aplicaciones que no sean de VTEX.

"VTEX IO" significa una plataforma de desarrollo de aplicaciones para integrar y ampliar las funciones de la Plataforma VTEX, y componer soluciones de comercio personalizadas.

"VTEX Sandbox": significa el entorno de desarrollo de VTEX que se pone a disposición del Partner, si se aplica, con el fin de desarrollar, probar y mantener la Integración.





# 2. Obligaciones de las Partes

- 2.1. **Obligaciones de las partes.** Sin perjuicio de las demás obligaciones dispuestas en los Anexos, las **Partes** se comprometen a:
- a) No utilizar ningún tipo de publicidad agresiva o de baja calidad, como malware y spyware en cualquiera de sus negocios relacionados con la otra **Parte**.
- b) Cumplir sus obligaciones en virtud del presente **Contrato** de conformidad con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- c) Cumplir con las Leyes de Protección de Datos.
- d) Informar a la otra **Parte** lo más rápido posible de cualquier cambio en su registro comercial y en su información de contacto, incluyendo, sin limitación, la razón social, la dirección, el nombre y los datos de contacto del contacto principal, etc. A menos que sean informadas por escrito de dichos cambios, las **Partes** continuarán utilizando la información previamente proporcionada, siendo válidas todas las comunicaciones, facturas y notificaciones emitidas y enviadas con la información proporcionada anteriormente.
- e) Efectuar los pagos de cualquier cuota en virtud del presente **Contrato** de acuerdo con los términos indicados en los respectivos Anexos, según se apliquen.
- 2.1.1. **Compromiso antispam.** Las **Partes** saben que **VTEX** desarrolla sus actividades de acuerdo con las mejores prácticas de internet y se esfuerza por suprimir la práctica del SPAM, incluso por parte de sus **Clientes**. A los efectos de esta cláusula se entiende por "SPAM" el envío de *emails* o de cualquier otro tipo de mensaje electrónico no autorizado de carácter general con fines publicitarios no solicitados (*mailing list*) o con cualquier otra finalidad de forma que pueda dar lugar a una reclamación por parte de los destinatarios y/o de cualquier persona y/o individuo con atribuciones para combatir y prevenir dicha práctica, incluyendo cualquier mensaje electrónico que infrinja las **Leyes de Protección de Datos**.
- 2.2. **Obligaciones del Partner.** Sin perjuicio de las demás obligaciones dispuestas en la respectiva Sección aplicable, el **Partner** deberá:
- a) No utilizar la **Plataforma VTEX** o el **VTEX IO** para: (i) mostrar o transmitir material pornográfico de

cualquier tipo; (ii) transmitir material ilegal, engañoso, acosador, difamatorio, abusivo, fraudulento, amenazante, dañoso, gravemente ofensivo o de cualquier otra forma cuestionable; (iii) transmitir material que contenga virus o cualquier otro programa o código dañino; (iv) recopilar, tratar, publicar o distribuir información personal sobre otras personas sin su consentimiento y/o base legal adecuada; (v) transmitir cartas en cadena o cualquier mensaje de correo electrónico no solicitado; (vi) publicar o transmitir cualquier material que pueda infringir los derechos de autor, marca comercial, imagen comercial u otros derechos de propiedad intelectual o cualquier otro derecho personal o de propiedad de un tercero; (vii) almacenar archivos no relacionados con el sitio web del **Cliente**; (viii) propugnar, ayudar o describir métodos para hacer *hacking* o penetrar las medidas de seguridad; (ix) ofrecer o llevar a cabo actividades relacionadas con juegos de azar, sorteos, loterías, esquemas piramidales o similares; (x) crear un *gateway* anónimo; (xi) infringir cualquier ley federal o local o normativa de una autoridad gubernamental en el lugar donde se reciba el contenido infractor y (xii) copiar el aspecto de los sitios VTEX.

- b) No, o intentar, (i) obtener acceso no autorizado a la red de VTEX, a la Plataforma VTEX, a los Servicios o al VTEX IO; (ii) interferir en la Plataforma VTEX; (iii) interferir en el uso de la Plataforma VTEX por parte de un Cliente o (iv) perjudicar el funcionamiento o la operación de la Plataforma VTEX.
- c) Ser responsable por todas las actividades del **Partner** y de los **Usuarios Autorizados** ejecutadas y procesadas en la **Plataforma VTEX**, incluyendo las integraciones y personalizaciones y asumir ante los **Clientes** y cualquier tercero toda y cualquier responsabilidad por los **Productos/Servicios** del **Partner** y eventuales vulnerabilidades causadas por acciones del **Partner** o de sus **Usuarios Autorizados**, debiendo el **Partner** eximir a **VTEX** de cualquier responsabilidad al respecto, y en ningún caso se aplicará cualquier tipo de responsabilidad subsidiaria o conjunta entre las **Partes** en relación con los **Productos/Servicios** del **Partner**
- d) Garantizar que los **Productos/Servicios** del **Partner** cumplen con los requisitos legales y de otro tipo establecidos en el presente **Contrato**.
- e) No sublicenciar o revender la **Plataforma VTEX** a terceros sin el previo consentimiento por escrito de **VTEX**, salvo que se disponga lo contrario en los Anexos.
- f) No acceder a la **Plataforma VTEX** o el **VTEX IO** por ningún otro medio que no sea a través de las interfaces proporcionadas y autorizadas por **VTEX** y no utilizar la **Plataforma VTEX** o el **VTEX IO** para otros fines que no sean los previstos en este **Contrato**. **VTEX** no será responsable por cualesquier aplicaciones de terceros que estén disponibles en **VTEX IO**, customizaciones o integraciones realizadas por el **Partner** o por los **Usuarios Autorizados** con base en dichas aplicaciones de terceros.
- g) En el caso de los **Integradores de Sistemas**, negociar directamente con los **Clientes** que pretenden utilizar los **Productos/Servicios** del **Partner**.
- h) Garantizar la seguridad de los datos y de la información suministrada por los **Clientes** que utilicen los **Productos/Servicios** del **Partner**, siendo enteramente responsable por el cumplimiento de las **Leyes de Protección de Datos**, la custodia de dichos datos y proporcionar a los **Clientes** que utilicen los **Productos/Servicios** del **Partner** la debida asistencia técnica;
- Usuarios autorizados. La Plataforma VTEX o el VTEX IO no serán utilizados por el Partner ni 2.2.1. ninguno de sus Usuarios Autorizados por, o en nombre de, terceros que no estén autorizados en virtud del presente Contrato. El Partner reconoce que su derecho a utilizar la Plataforma VTEX y el VTEX IO estará basado únicamente en la web y que la Plataforma VTEX y el VTEX IO no se instalará en ningún servidor propiedad del Partner o controlado por el mismo. El Partner será responsable por la confidencialidad y cualquier actividad realizada con el uso de las contraseñas y los nombres de usuario de los Usuarios Autorizados. VTEX actuará como si cualquier comunicación electrónica que reciba con las contraseñas, el nombre de usuario y/o el número de cuenta del Partner hubiese sido enviada por el Partner. El Partner utilizará esfuerzos comercialmente razonables para evitar las violaciones de seguridad, el acceso o uso no autorizado de la Plataforma VTEX o del VTEX IO y notificará inmediatamente a VTEX sobre cualquier acceso o uso no autorizado de la Plataforma VTEX y cualquier pérdida o robo o uso no autorizado de la contraseña o nombre de usuario y/o números de cuenta de cualquier Usuario Autorizado; y de cualquier problemas causados por las aplicaciones de terceros disponibles para la Plataforma VTEX o por medio de VTEX IO. El Partner es responsable de todas las actividades y comunicaciones electrónicas llevadas a cabo por sus Usuarios Autorizados y del cumplimiento de este Contrato por parte de sus Usuarios Autorizados, incluyendo cualquier Dato del Partner.
- 2.3. **Obligaciones de VTEX.** Sin perjuicio de las demás obligaciones dispuestas en la respectiva cláusula aplicable, **VTEX** tendrá las siguientes obligaciones:
- a) Poner a disposición del **Partner** información *online* para orientar sobre los procedimientos, el uso, el funcionamiento y la seguridad de la **Plataforma VTEX** y de **VTEX IO**.
- b) A discreción de VTEX, divulgar la solución del Partner mediante actividades, tales como, sin

limitación: actividades de capacitación y marketing a Clientes existentes y potenciales.

- Poner a disposición de sus Clientes los Productos/Servicios del Partner.
- d) Otorgar acceso al Partner a la Plataforma VTEX y al VTEX IO;

#### 3. Propiedad Intelectual



3.1. **Propiedad Intelectual.** La **Plataforma VTEX** y el **VTEX IO** están protegidos por la ley. La propiedad y los derechos de propiedad sobre la **Plataforma VTEX** y el **VTEX IO**, mejoras, modificaciones y todas las obras derivadas ("PI") son y seguirán siendo propiedad exclusiva de **VTEX** y por el presente instrumento se autoriza únicamente la utilización de la **Plataforma VTEX** y el **VTEX IO** por parte del **Partner** y de los **Usuarios Autorizados**, para los propositos previstos en este **Contrato**. El **Partner** es consciente de que no adquiere ningún derecho sobre la **Plataforma VTEX** o el **VTEX IO**. El **Partner** sólo podrá reproducir o copiar los

manuales de referencia de la **Plataforma VTEX** o del **VTEX IO** y cualquier material escrito proporcionado por **VTEX** para uso interno.

Ningún material escrito, impreso o electrónico proporcionado por VTEX puede ser reproducido o copiado para ningún otro propósito. VTEX no violará la propiedad intelectual del Partner, como los derechos de autor, marca comercial y derechos de registro.

- 3.1.2. El Partner no puede modificar o eliminar ninguna Marca Comercial de VTEX de la Plataforma VTEX o del VTEX IO. Salvo que se disponga lo contrario en esta cláusula, ninguna disposición contenida en el presente instrumento podrá conceder o se considerará que ha concedido al Partner derecho alguno, título o cualquier otro patrimonio sobre la Marca Comercial de VTEX. El Partner no podrá, en ningún momento, objetar o ayudar o cooperar con terceros para objetar la Marca Comercial de VTEX o su registro ni podrá intentar registrar ninguna marca comercial que pueda causar confusión en virtud de su similitud con la Marca Comercial de VTEX. Todo crédito, derechos y beneficios derivados o resultantes del uso de la Marca Comercial de VTEX beneficiarán exclusivamente a VTEX. El Partner no obtiene ningún derecho relativo a la Marca Comercial de VTEX, salvo que se disponga expresamente lo contrario en el presente Contrato.
- 3.2. Pl de los Datos del Partner. Las Partes aclaran que el Partner es el propietario de los Datos del Partner de forma única y exclusiva y que VTEX no tiene ningún derecho de propiedad sobre los Productos/Servicios del Partner, mejoras, modificaciones y todos los trabajos derivados por estar almacenados en la base de datos de la Plataforma VTEX. Todos los datos almacenados por el uso de la Plataforma VTEX pertenecen al Partner, quien concede a VTEX el derecho de anonimizar y agregar dichos datos, de acuerdo con las Leyes de Protección de Datos, y a utilizar dichos datos resultantes en su forma no identificable para ayudar a mejorar y comercializar sus productos y servicios.
- 3.3. Licencia. Según corresponda, el Partner concede a VTEX, una licencia mundial, transferible y no exclusiva, durante el Plazo con el derecho de utilizar, modificar, ampliar y realizar trabajos derivados de la Integración, según se aplique, únicamente para permitir a los Clientes utilizar la Plataforma VTEX integrada con los Productos/Servicios del Partner, incluyendo el apoyo o la facilitación de la Integración del Partner con la entrega de los Productos/Servicios del Partner a través de la Plataforma VTEX. Nada de lo aquí estipulado permitirá a VTEX vender o conceder licencias de la Integración a cambio de una tasa.
- 3.4. Licencia de materiales de marketing y derechos de uso de la marca comercial. Cada Parte concede a la otra el derecho y la licencia no exclusivos, intransferibles y no sublicenciables para: (a) utilizar los materiales de marketing de la otra Parte durante la vigencia del presente Contrato únicamente en relación al marketing, promoción y venta de los productos/servicios de la otra Parte conforme a la discreción y la aprobación de la otra Parte y (b) incorporar las marcas comerciales y/o las características de la marca de la otra Parte conforme a la previa aprobación por escrito de la otra Parte. Cada Parte concede a la otra una licencia limitada, no exclusiva, personal e intransferible para utilizar sus Marcas Comerciales con el único fin de promocionar a VTEX o al Partner, tal y como se dispone en el presente instrumento. Cada Parte conservará todos los derechos, títulos, crédito e intereses sobre sus Marcas Comerciales y dejará de utilizar las Marcas Comerciales de la otra Parte cuando de la terminación del presente Contrato, a menos que se disponga lo contrario en los Anexos.

# 4. Vigencia y Terminación

4.1. Vigencia. La vigencia del presente Contrato será de 12 (doce) meses a partir de la fecha de firma

de los **Términos y Condiciones Específicos** ("**Plazo Inicial**"). El **Contrato** se renovará automáticamente cada año por plazos sucesivos de 12 (doce) meses ("**Plazo de Renovación**"), a menos que una de las **Partes** notifique por escrito a la otra, con al menos 90 (noventa) días de antelación a la finalización del **Plazo Inicial** o del **Plazo de Renovación** en curso, que el **Contrato** no se renovará, a menos que se disponga lo contrario en los **Términos y Condiciones Específicos**.

- 4.2. **Terminación sin causa:** Cualquiera de las **Partes** podrá terminar el presente **Contrato** mediante notificación escrita con 90 días de antelación.
- 4.3. **Terminación con causa:** Cualquiera de las **Partes** podrá terminar el presente **Contrato** en las siguientes situaciones:
- 4.3.1. Si la otra **Parte** comete un incumplimiento sustancial de sus obligaciones en virtud del presente **Contrato**: (i) en caso de un incumplimiento material que pueda ser subsanado y la otra **Parte** no lo remedie después de 15 (quince) días contados desde el recibimiento de una notificación por escrito que especifique el incumplimiento y exija que se subsane o (ii) en caso de un incumplimiento material que no pueda ser subsanado, inmediatamente mediante una notificación por escrito a la otra **Parte**.
- 4.3.2. En el caso de (i) imposibilidad de seguir ejecutando el **Contrato** como consecuencia 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 ratificada o (iii) que cualquiera de las **Partes** sea objeto de una situación análoga a lo anterior según las leyes de cualquier jurisdicción aplicable. En estas situaciones el **Contrato** podrá ser inmediatamente terminado por cualquiera de las **Partes**, sin que esté sujeta a ninguna penalización y/o indemnización, y mediante una notificación por escrito al respecto, sin necesidad de cualquier notificación judicial o extrajudicial,
- 4.4. **Fuerza mayor.** Excepto por la obligación de pago del **Partner**, ninguna de las **Partes** incumplirá el presente **Contrato** ni será responsable de ningún otro modo por el retraso o el incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo si el retraso o el incumplimiento son consecuencia de un acontecimiento de fuerza mayor. En tales circunstancias, cualquiera de las **Partes** podrá ampararse en las disposiciones de la presente Cláusula 4.3. para quedar exenta de responsabilidad por el incumplimiento, incumplimiento parcial, cumplimiento defectuoso o por retraso y, en caso de que dicho retraso o fallo se prolongue durante un periodo superior a 90 (noventa) días consecutivos, cualquiera de las **Partes** tendrá derecho a rescindir el presente **Contrato** con efecto inmediato mediante notificación por escrito a la otra **Parte**.
- 4.5. Pago pendiente al momento de terminación. La terminación del Contrato, ya sea por el vencimiento del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación o por terminación unilateral, no exime a las Partes del pago de las cuotas adeudadas a la otra, de acuerdo con los respectivos Términos y Condiciones Específicos, según corresponda, y no afecta ningún derecho o recurso que se haya acumulado antes de la fecha de terminación.
- 4.6. Consecuencias de la terminación. En el momento de terminación del presente Contrato, con o sin causa y de acuerdo con la Cláusula 6.3: (a) cada Parte devolverá a la otra Parte, o destruirá (y proporcionará una certificación de dicha destrucción), toda la propiedad de la otra Parte que esté en su posesión o control, incluida toda la Información Confidencial (según se define más adelante); (b) el Partner dejará inmediatamente de mostrar cualquier Marca Comercial de VTEX en cualquier sitio web o en cualquier otra forma; (c) todos los derechos concedidos al Partner en virtud del presente Contrato cesarán inmediatamente, incluyendo, sin limitación, el derecho del Partner a acceder a la cuenta del Partner o a recibir cualquier pago de comisiones en virtud del presente Contrato, a menos que VTEX determine lo contrario a su entera discreción; (d) los Productos/Servicios del Partner dejarán de estar disponibles en la Plataforma VTEX y VTEX no será responsable ni realizará ninguna actualización o modificación en la Integración de dichos Productos/Servicios del Partner con la Plataforma VTEX.



#### 5. Tasas y pago

- 5.1. **Tasas.** Como parte del presente **Contrato**, el **Partner** o **VTEX**, según sea el caso, pagará a la otra **Parte** las tasas y rebates aplicables especificadas en los Anexos aplicables por el **Plazo Inicial** y cualquier **Plazo de Renovación** subsiguiente.
- 5.2. Impuestos y gastos. Cada Parte pagará todos sus propios impuestos y costos (incluidas las tasas

y honorarios de los asesores financieros, abogados y contables) que se deriven de o estén relacionados con este **Contrato**.



#### 6. Confidencialidad

- 6.1. Protección de la Información Confidencial. Las Partes deberán:
- a) Tomar medidas para evitar el uso, divulgación, difusión o copia de cualquier **Información Confidencial**, incluyendo el desarrollo, implementación, mantenimiento y aplicación de procedimientos y políticas adecuadas para la protección de cualquier **Información Confidencial**.
- b) Utilizar las mismas medidas que utiliza para impedir el uso, divulgación, difusión o copia de su propia información confidencial o de naturaleza similar para impedir la divulgación de la **Información Confidencial** a terceros, pero en ningún caso las medidas de seguridad serán inferiores al nivel razonable.
- c) Utilizar la **Información Confidencial** sólo cuando sea necesario y adecuado para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente **Contrato**.
- d) No adquirir ningún derecho expreso o implícito sobre ningún derecho de  ${\bf Pl}$  o cualquier otro derecho.
- e) Informar a sus colaboradores, agentes y partes contratantes que ejecuten obligaciones en virtud de este Contrato sobre las restricciones relativas a la Información Confidencial y
- f) Exigir que todos sus agentes, colaboradores y partes contratantes (incluyendo cualquier subcontratista) acepten la obligación de confidencialidad. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria en esta cláusula, las **Partes** están autorizadas a revelar **Información Confidencial** a sus colaboradores, agentes, afiliados y subcontratistas que (a) necesiten de buena fe tener conocimiento de dicha **Información Confidencial** para ejecutar las obligaciones derivadas del presente **Contrato** y (b) tengan la obligación legal de mantener la confidencialidad de toda la información (incluida la de terceros) que reciban no menos restringida que la obligación de confidencialidad establecida en esta Cláusula. Cada **Parte** se asegurará de que todos sus colaboradores y terceros estén sujetos a obligaciones de confidencialidad tan restrictivas como las contenidas en el presente instrumento. Cada **Parte** asume la total responsabilidad por los actos y omisiones de sus contratistas y empleados en relación con toda la **Información Confidencial**.
- 6.2. **Divulgación obligatoria.** Sin perjuicio de la parte restante de la presente Cláusula 6, la **Parte** receptora podrá divulgar la **Información Confidencial** siempre que así lo solicite la ley competente, una orden judicial o una autoridad competente. La **Parte** receptora realizará esfuerzos razonables y comerciales para: (a) mantener la confidencialidad de la **Información Confidencial** notificando (siempre que no lo prohíba la ley) a la **Parte** divulgadora que tendrá derecho a intervenir en el proceso para impugnar dicha divulgación y (b) cooperar con la **Parte** divulgadora, a costo de la **Parte** divulgadora, para proteger la confidencialidad de la **Información Confidencial**. La **Parte** divulgadora (o cualquier otra persona a la que pertenezca la **Información Confidencial**) tendrá derecho a obtener una orden de protección o, de otra manera, proteger la confidencialidad de la **Información Confidencial**.
- 6.3. Plazo. Las obligaciones de las Partes con respecto a la Información Confidencial en esta cláusula permanecerán en pleno vigor y efecto durante este Contrato y por cinco (5) años después de su terminación.



#### 7. Protección de datos

- 7.1. Para la ejecución de este Contrato, es posible que: (a) el Partner y VTEX utilicen, de forma simultánea pero independiente, los Datos Personales recogidos por cada uno; (b) VTEX trate los Datos Personales por encargo del Partner; (c) el Partner trate los Datos Personales en nombre de los Clientes; o (d) el Partner trate los Datos Personales de forma independiente a VTEX, a través de sus aplicaciones (apps), vendidas en la Plataforma VTEX.
- 7.2. Para ese propósito, las **Partes** (i) adoptarán medidas técnicas y organizativas para proteger los **Datos Personales** contra el acceso no autorizado, la destrucción accidental o ilícita, la pérdida, la alteración o la difusión. Si se confirma algún incidente de seguridad que afecte a la integridad, confidencialidad o disponibilidad de los **Datos Personales**, cada **Parte** lo notificará a la otra, sin demora indebida, sin perjuicio de aplicar las medidas necesarias para mitigar el impacto y remediar el incidente; (ii) limitar la recopilación y el acceso a los **Datos Personales** a los empleados, y a los contratistas y **Usuarios Autorizados** que sean estrictamente necesarios para las actividades de tratamiento, en los términos de las **Leyes de Protección de**

Datos, así como garantizar que dicho acceso esté sujeto a acuerdos de confidencialidad; (iii) almacenar los Datos Personales sólo durante el tiempo necesario para cumplir con el presente Contrato, la ley o la normativa, y eliminarlos una vez que se haya cumplido con la ejecución del Contrato (iv) cumplir con los derechos del titular de los Datos Personales, prestando toda la asistencia necesaria a la otra Parte para responder a cualquier solicitud, petición de las autoridades de protección de datos o de los tribunales en relación con el tratamiento de los Datos Personales, debiendo notificar a la otra Parte, sin demora indebida, si recibe alguna solicitud; (v) informar a la otra Parte en caso de que la divulgación de los Datos Personales sea requerida por orden de una autoridad competente, decisión judicial, decisión de arbitraje o en un proceso administrativo, siendo consciente de que la divulgación sólo puede producirse previa comunicación a la otra Parte, si dicha comunicación está legalmente permitida..

- **7.3.** El **Partner** es el único responsable de los actos realizados por sus **Usuarios Autorizados** y/o por todas las personas que puedan tener acceso a la contraseña de administración de la **Plataforma VTEX**, a los tokens appkey y a cualquier otro servicio.
- 7.4. El **Partner** sólo podrá realizar cualquier tipo de prueba de penetración ("pentest") o escaneo de vulnerabilidad en la **Plataforma VTEX** siempre que sea previamente autorizado por **VTEX** y previo cumplimiento del procedimiento preestablecido para la solicitud de pruebas de seguridad. No se autoriza a terceros a realizar dichas pruebas. Los resultados de las pruebas de seguridad o pentests realizados por el **Partner** pertenecerán exclusivamente a **VTEX**.
- 7.5. Sin perjuicio de las restricciones previstas en las cláusulas 8.1, 8.2. y 8.4., la responsabilidad por las consecuencias derivadas del incumplimiento de las **Leyes de Protección de Datos** o de esta cláusula será de la **Parte** que lo haya.



#### 8. Limitación de Responsabilidad

8.1. Sin perjuicio de la presente Cláusula 8, las **Partes** no tendrán ninguna responsabilidad, ya sea por incumplimiento de contrato, responsabilidad civil (incluida la negligencia), declaración falsa (ya sea inocente o negligente), restitución o de otro modo

por:

- a) Pérdidas indirectas o especiales.
- b) Pérdida de beneficios (reales o previstos), negocio, oportunidades comerciales, ingresos, facturación, reputación o buen nombre, ya sea directa o indirecta.
- c) Pérdida o corrupción de datos o información, ya sea directa o indirecta.
- d) Pérdida de ahorros previstos o de gastos desperdiciados (incluido el tiempo de gestión).
- e) VTEX no será responsable de las pérdidas resultantes de (i) las actividades realizadas por el Partner en la Plataforma VTEX o (ii) el contenido producido por el Partner en la Plataforma VTEX.
- f) VTEX no será responsable de los errores, interrupciones o vulneraciones de seguridad en la Plataforma VTEX o en los Servicios causados por el uso de la Plataforma VTEX combinada con software de terceros o en conjunto con componentes, interfaces, hardware y/o entornos no proporcionados por VTEX, incluyendo aplicaciones de terceros disponibles en VTEX IO.
- g) Pérdidas derivadas de un evento de fuerza mayor, tal y como se establece en la Cláusula 4.3 del presente **Contrato**.
- h) Las infracciones de los datos o de la información resultantes de (i) acciones delictivas o irregulares de terceros que no pueden evitarse porque están fuera de los límites de la previsibilidad cuando se producen, incluyendo la ingeniería social y la explotación de vulnerabilidades imprevisibles.
- i) VTEX no será responsable de la incapacidad del Partner para utilizar la Plataforma VTEX o los Servicios como resultado de (i) la terminación o suspensión de este Contrato; (ii) la interrupción, por parte de VTEX, de algunas funcionalidades de la Plataforma VTEX y (iii) las solicitudes de servicio que no sean requeridas por VTEX.
- j) VTEX no será responsable de los daños relacionados con cualquier acción de **Usuarios** Autorizados a la Plataforma VTEX, así como la modificación, eliminación, destrucción, daño, pérdida o falta de almacenamiento de cualquier contenido o datos del Partner.
- I) Cualquier inversión, gasto o compromiso asumido por las **Partes** en relación con el presente **Contrato** o con el uso de los **Servicios** o de la **Plataforma VTEX** por parte del **Partner**.
- 8.2. Sujeto a la Cláusula 8.4 y sin perjuicio de la Cláusula 8.1, la responsabilidad total de las **Partes** en virtud de este **Contrato** o en relación con el mismo, sea o no previsible o esté en la contemplación de las **Partes** y sea que surja de un incumplimiento de contrato, perjuicio (incluyendo negligencia), incumplimiento de deberes legales, declaración falsa (sea inocente o negligente), restitución o cualquier otra cosa, se limitará a 3 (tres) veces el promedio mensual de las cuotas pagadas o pagaderas en relación con este **Contrato** durante los 12 (doce) meses inmediatamente anteriores a la notificación de la pérdida sufrida por las **Partes** perjudicadas. Si hay más de 1 (un) evento de daño durante el periodo de referencia, los valores debidos se

sumarán y se limitarán al máximo establecido en esta cláusula.

- 8.3. Las **Partes** no se ofrecen mutuamente ninguna garantía de que los **Clientes** contraten los **Productos/Servicios** del **Partner**, por lo que las **Partes** no se comprometen ni se responsabilizan mutuamente de ningún volumen mínimo de transacciones financieras, productos, entre otros, de ningún tipo.
- 8.4. Ninguna de las disposiciones del presente **Contrato** excluirá o limitará la responsabilidad de una de las **Partes** (si la hubiera) ante la otra:
- 8.4.1. Por la muerte o daños personales resultantes de su negligencia o de la negligencia de una persona por la que es responsable indirectamente.
- 8.4.2. Por su fraude o declaración falsa fraudulenta o
- 8.4.3. Por cualquier asunto que no esté permitido por ley excluir o limitar, o intentar excluir o limitar, su responsabilidad.



#### 10. Declaraciones y garantías

- 10.1. Formación; Autorización; Litigios. Cada Parte declara y garantiza que:
- a) Tiene una existencia válida y en regla y está calificada para hacer negocios en cada jurisdicción donde llevará a cabo negocios bajo este **Contrato**, a menos que la falta no tenga un efecto material adverso en su capacidad para cumplir con este **Contrato**.
- b) Tiene pleno poder y capacidad para ejecutar y cumplir todas las obligaciones del presente Contrato. La ejecución y el cumplimiento de este Contrato fueron debidamente aprobados por sus respectivos socios, accionistas u otros órganos administrativos, según el caso, y no son necesarias otras aprobaciones corporativas para autorizar la ejecución, entrega o cumplimiento de este Contrato. El presente Contrato constituye una obligación válida y vinculante exigible a la otra Parte de acuerdo con sus términos y condiciones y
- c) No hay reclamaciones, acciones o procedimientos pendientes o, según el conocimiento de la Parte, amenazados en su contra o que afecten a la Parte que puedan, si se determinan de forma adversa, tener un efecto material adverso en la capacidad de la Parte para cumplir con sus obligaciones en virtud de este Contrato.
- 10.2. No infracciones; aprobaciones. Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra que la firma, entrega o cumplimiento del presente Contrato:
- a) No violará ninguna ley, reglamento, orden, determinación o laudo de cualquier autoridad gubernamental o árbitro que se aplique a la **Parte** y
- b) No violará o causará un incumplimiento de los términos de los documentos rectores de la **Parte** o de cualquier acuerdo material que vincule a la **Parte**.



## 11. Integración y soluciones técnicas

- 11.1. Cada **Parte** será responsable de proporcionar el equipo y el mantenimiento necesarios en sus propios sistemas.
- 11.2. Siempre que se detecte un error en la **Integración**, el **Partner** deberá proporcionar a **VTEX** toda la información detallada de las actividades ejecutadas relacionadas con la **Integración** de los **Productos/Servicios** del **Partner** con la **Plataforma VTEX** en un plazo de 48 horas. En caso de problemas técnicos en la **Integración** causados por **VTEX**, **VTEX** proporcionará toda la información detallada de las actividades para resolver los problemas relacionados en hasta 30 (treinta) días hábiles.
- 11.2.1. El retraso del **Partner** en la entrega de la información mencionada anteriormente permitirá a **VTEX**, mediante previo aviso por escrito, suspender los **Productos/Servicios** del **Partner** hasta que se resuelva el problema técnico y excluirá eventual responsabilidad de **VTEX** de cualquier responsabilidad.
- 11.2.2 En caso de que sea necesaria una actualización técnica en los Productos/Servicios del Partner y

que pueda dar lugar a cualquier incompatibilidad o inestabilidad en la **Integración**, inclusión de nuevas funcionalidades o modificaciones relacionadas con el proceso de funcionamiento, el **Partner** deberá notificar a **VTEX** con al menos 60 (sesenta) días de antelación para que las **Partes** puedan acordar la viabilidad y la mejor manera de llevar a cabo dicha actualización con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de dicha **Integración**.

- **11.2.3.** Si el **Partner** no informa a **VTEX** en el plazo indicado en el punto 11.2. anterior, **VTEX** no garantizará el desarrollo o la adecuación de la **Integración**.
- 11.3. En un plazo de tres (3) días a partir de la notificación de VTEX, el Partner deberá notificar por escrito la recepción de todas las consultas presentadas por VTEX relacionadas con la Integración de los Productos/Servicios del Partner en la Plataforma VTEX y/o relacionadas con los Productos/Servicios del Partner prestados a los Clientes.



#### 12. Reclamaciones de Terceros

12.1. El **Partner** asume la responsabilidad exclusiva por los **Productos/Servicios del Partner** que ofrece en la **Plataforma VTEX**, así como del cumplimiento de las normas de protección al consumidor y demás disposiciones legales aplicables, reconoce que en ningún caso **VTEX** será responsable por los daños o reclamaciones de terceros perjudicados en razón de las actividades desarrolladas en la **Plataforma VTEX** y se compromete a tomar todas las medidas necesarias para excluir a **VTEX** de la responsabilidad de eventuales acciones o reclamaciones, y asumirá todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados, y del pago de la eventual determinación judicial.



# 13. Cláusulas de Responsabilidad Social

- 13.1. El **Partner** declara tener pleno conocimiento del Código de Ética de VTEX ("Código de Ética"), disponible en <a href="https://canalconfidencial.com.br/vtex/files/VTEX\_Codigo\_de\_Etica\_y\_Conducta\_ESP.pdf">https://canalconfidencial.com.br/vtex/files/VTEX\_Codigo\_de\_Etica\_y\_Conducta\_ESP.pdf</a>, comprometiéndose a cumplir sus principios y lineamientos y velar por su cumplimiento por parte de sus administradores, agentes, representantes y empleados. El **Partner** mantendrá, a lo largo de su relación con **VTEX** y / o con terceros relacionados con el objeto del **Contrato**, los más altos estándares de ética e integridad.
- 13.2. Las **Partes** se comprometen a respetar y promover la diversidad, absteniéndose de toda forma de prejuicio, discriminación y represalia, de modo que ningún empleado o potencial empleado reciba un trato discriminatorio por motivos de raza, color de piel, origen étnico, nacionalidad, posición social, edad, religión, género, orientación sexual, estética personal, condición física, mental o psíquica, estado civil, opinión, convicción política o cualquier otro factor diferenciador.
- 13.3. Las **Partes** se comprometen a apoyar eficazmente la erradicación de la explotación sexual, el trabajo análogo a la esclavitud, así como a frenar el acoso sexual y moral en todos los aspectos de su organización.
- 13.4. Las **Partes** declaran y garantizan que conocen y comprenden las leyes anticorrupción de su región, especialmente las reglas contenidas en las leyes de los Estados Unidos sobre prácticas corruptas en el extranjero (FCPA Foreign Corrupt Practices), comprometiéndose a: (i) no realizar actos perjudiciales para la administración pública nacional o extranjera, así como a abstenerse de prometer, ofrecer, dar, directa o indirectamente, por ellas mismas o por un tercero interviniente, ventaja indebida a un agente público nacional o extranjero, o para un tercero relacionado; (ii) implementar directrices y controles adecuados para prevenir y corregir desvíos, con el fin de estar en cumplimiento y asegurar que sus gerentes, empleados, contratistas y demás representantes cumplan con las disposiciones de las leyes anticorrupción; y (iii) demostrar, a solicitud de la otra **Parte**, la efectividad de estas directrices y controles. La violación del dispuesto en la presente cláusula será automaticamente considerada una infracción material del **Contrato** que no podrá ser remediada.
- 13.5. Las Partes declaran y garantizan que conocen y entienden las leyes anticorrupción de la

legislación aplicable, comprometiéndose a (i) no actuar de manera perjudicial para la administración pública nacional o extranjera, y abstenerse de prometer, ofrecer, dar, directa o indirectamente, por sí mismo o por un tercero, ventaja indebida para un agente público nacional o extranjero, o la tercera persona relacionada con él; (ii) implementar pautas y controles apropiados para prevenir y corregir desviaciones con el fin de cumplir y hacer que sus gerentes, empleados, contratistas y otros agentes cumplan con la legislación anticorrupción; y (iii) proporcionar evidencia, a solicitud de la otra **Parte**, de la efectividad de estas pautas y controles.

- 13.6. Las **Partes** rechazan totalmente cualquier práctica que implique blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y cumple de forma estricta y rigurosa con las obligaciones aplicables según la legislación vigente para su prevención. A este respecto, las **Partes** declaran y garantizan que el origen de los fondos/activos que entreguen a la otra **Parte** en virtud de este **Contrato** no constituye una actividad ilegal o que pueda considerarse ilegal. Además, las **Partes** declaran que sus activos provienen de actividades comerciales legales y regulares y que, bajo ninguna circunstancia, directa o indirectamente, se originan en actividades ilegales o que puedan ser consideradas ilegales, en los Estados Unidos de América, Brasil o cualquier otra jurisdicción. A la vista de lo anterior, cada una de las **Partes** exime a la otra **Parte** de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la falsedad o inexactitud de esta declaración.
- 13.7. Las **Partes** se comprometen a proteger y preservar el medio ambiente, así como a evitar cualquier práctica que pueda causar daños al mismo, realizando sus servicios con estricto apego a las normas legales y reglamentarias, federales, estatales o municipales, aplicables a la materia.

### 14. Otras disposiciones

- 14.1. **Irrevocabilidad; sucesores.** El presente **Contrato** se celebra con carácter irrevocable e irreversible en todos sus términos, cláusulas y condiciones vinculando a las **Partes**, herederos y sucesores a cualquier título.
- 14.2. **Irrevocabilidad; sucesores.** El presente **Contrato** se celebra con carácter irrevocable e irreversible en todos sus términos, cláusulas y condiciones vinculando a las **Partes**, herederos y sucesores a cualquier título.
- 14.3. **Renuncia.** El no ejercicio o el retraso en el ejercicio de cualquier derecho establecido en el presente **Contrato** no se considerará una renuncia o novación ni impedirá el ejercicio de dicho derecho.
- 14.4. Contrato completo. El presente Contrato (incluidos los anexos y los Términos y Condiciones Específicos del mismo) constituye la totalidad del entendimiento y el acuerdo entre las Partes con respecto al asunto tratado en el mismo y sustituye todas las comunicaciones orales o escritas anteriores o contemporáneas con respecto a dicho asunto. Ninguna modificación, rescisión o renuncia de cualquiera de las disposiciones del presente Contrato será vinculante para las Partes a menos que se haga por escrito y esté firmada por un representante legal de la(s) Parte(s) correspondiente(s). Si hay algún conflicto entre el Master Partner Agreement y los Anexos, prevalecerán las disposiciones de los Anexos. Cada Parte reconoce y acepta que no está celebrando este Contrato con base en, y no tendrá ningún recurso con respecto a, cualquier declaración falsa, representación, declaración o promesa (ya sea hecha por la otra Parte o por cualquier otra persona y ya sea hecha a la primera Parte o a cualquier otra persona) que no esté expresamente establecida en este Contrato.
- 14.5. **Divisibilidad.** Si alguna de las disposiciones del presente **Contrato** es nula o ineficaz, dicha nulidad no afectará a las demás disposiciones del **Contrato** que seguirán siendo válidas y vigentes con respecto a todas las demás disposiciones.
- 14.6. **Avisos.** Todas las notificaciones en virtud del presente **Contrato** deben realizarse por escrito y se considerarán entregadas al destinatario (i) si se entregan en mano en el momento de la entrega; (ii) si se envían mediante un servicio de mensajería reconocido internacionalmente, al tercer día de su envío o (iii) si se envían por correo electrónico, tras la confirmación de su recepción a las direcciones de *email* indicadas en los Anexos.
- 14.7. **No asociación. VTEX**, sus representantes o colaboradores no mantienen ninguna relación laboral con el **Partner**. Por lo tanto, las **Partes** no están sujetas a ningún derecho u obligación derivados de la legislación laboral respecto a los empleados, colaboradores o subcontratistas de la otra **Parte** ni derivados de accidentes laborales, independientemente del lugar en el que se hayan producido. Nada de lo aquí expuesto pretende crear una relación de asociación, *joint venture* o agencia entre las **Partes**, independientemente del uso de la palabra "**Partner**" en este documento para referirse a una o ambas partes o en el título de este

**Contrato**. Cada **Parte** actuará en calidad de contratista independiente y no como representante de la otra **Parte** para ningún propósito.

- 14.8. **No exclusividad.** El **Contrato** se celebra con carácter no exclusivo. Las **Partes** no están impedidas de discutir, revisar, desarrollar para sí mismas, hacer que se desarrolle, adquirir, licenciar o desarrollar para o por terceros, así como comercializar y distribuir materiales, productos o servicios que sean competitivos con los **Productos/Servicios** de la otra **Parte**, incluyendo, sin limitación, cualquier aplicación, independientemente de su similitud con los **Productos/Servicios** de la otra **Parte**, siempre que las **Partes** no utilicen la **Información Confidencial** de la otra.
- 14.9. **Cesión.** Los derechos y obligaciones asumidos en el presente documento no podrán ser subcontratados, cedidos o transferidos de ninguna manera por ninguna de las **Partes** sin el previo consentimiento por escrito de la otra **Parte**, salvo que cualquier **Parte** pueda ceder el presente **Contrato** a una de sus Afiliados sin el previo consentimiento de la otra **Parte**, siempre que la **Parte** cedente notifique por escrito a la otra Parte dicha cesión con prontitud, siempre que los Afiliados, cesionarios y/o beneficiario acepten someterse al mecanismo de resolución de conflictos previsto en los Anexos.