

## ACCORD-CADRE DE SERVICES

### 1. PARTIES

1.1. **VTEX Ecommerce Platform Limited**, société constituée en Angleterre (numéro 10867517), ayant son siège social à WeWork Aviation House, 125 Kingsway WC2B 6NH, 6NH, enregistrée sous le numéro d'identification fiscale (TVA) GB278404189, ci-après dénommée « **VTEX** » et le « **client** » tel que défini dans la proposition commerciale figurant à l'annexe 1, ont conclu le présent accord-cadre de services et l'annexe 1 (ci-après dénommés ensemble l'« **accord** »).

### 2. OBJET

2.1. **VTEX** fournira au **client** les services énoncés à l'**annexe 1** (« **services** ») et aux autres annexes, le cas échéant.

### 3. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1. En contrepartie de la fourniture des **services**, le **client** paiera à **VTEX** les frais énoncés à l'**annexe 1**. Les conditions de paiement sont énoncées à l'**annexe 1**.

### 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Sans préjudice des autres obligations prévues dans le présent **accord**, le **client** s'engage à :

- 4.1.1. effectuer les paiements dus au titre du présent **accord** en temps voulu, conformément aux dispositions de la clause 3 et de l'**annexe 1** ;
- 4.1.2. informer **VTEX** de toute modification de ses données d'enregistrement. L'absence de communication aura pour conséquence que **VTEX** utilisera valablement les données initialement fournies ;
- 4.1.3. tenir à jour l'onglet « Contacts » du module de facturation de la **plateforme VTEX** avec ses contacts financiers.
- 4.1.4. faire tout son possible pour répondre rapidement à tous les contacts pris par **VTEX** avec le **client** par le biais des tickets ouverts sur la **plateforme VTEX** ou d'autres canaux de contact.
- 4.1.5. gérer l'exploitation des **services** fournis par **VTEX** pour les solutions e-commerce (« **plateforme VTEX** ») et gérer le lancement et la maintenance de la boutique en ligne du **client** via le module d'administration fourni par **VTEX**, ainsi qu'être responsable des actions des personnes avec lesquelles le **client** partage l'accès directement ou via l'utilisateur commanditaire à ce module et/ou de toutes les personnes qui pourraient avoir accès au mot de passe d'administration de la **plateforme VTEX** et de tout autre service susceptible d'interférer avec la boutique en ligne du **client** ;
- 4.1.6. Assumer exclusivement et entièrement les activités de sa responsabilité ou de ses sous-traitants et représentants, réalisées dans la **plateforme VTEX** par l'utilisation des services, telles que la qualité et l'origine des produits et services commercialisés ; toute configuration dans la **plateforme VTEX** demandée par le client ou des tiers agissant pour le compte du **client**, même si elle fait l'objet d'une consultation auprès de **VTEX** ; exonérer **VTEX** de toute responsabilité à ces égards.

- 4.1.7. Le **client** accepte que tous les ordres générés par l'intermédiaire d'une interface de programmation d'applications (« **API** ») de la **plateforme VTEX** soient enregistrés dans le système de gestion des commandes (« **OMS** ») de la **plateforme VTEX**. La violation de cette disposition sera considérée comme une utilisation frauduleuse de la **plateforme VTEX**.
- 4.1.8. Accorder l'accès à la **plateforme VTEX** uniquement aux utilisateurs qui doivent y avoir accès pour exécuter les activités faisant l'objet du présent **accord**, ainsi qu'être responsable des activités exécutées avec la **plateforme VTEX** par tous les utilisateurs auxquels il a accordé l'accès, y compris l'utilisateur commanditaire prévu à l'**annexe 1**. Le **client** accepte d'être seul et exclusivement responsable de l'utilisation et du fonctionnement de la **plateforme VTEX**, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les personnalisations, fonctionnalités et caractéristiques ajoutées à la **plateforme VTEX**. Le **client** accepte en outre que **VTEX** ne soit pas responsable de toute violation du **SLA** et des vulnérabilités de sécurité, qui ont été causées suite à la mise en œuvre ou à l'exploitation de telles fonctionnalités et/ou personnalisations.
- 4.1.9. Le **client** déclare par la présente que, pour autant que **VTEX** dispose d'une application certifiée substantiellement similaire, il n'intégrera pas la **plateforme VTEX** avec des partenaires qui ne fournissent pas d'applications certifiées.
- 4.1.9.1. Si une application certifiée substantiellement similaire n'est pas disponible et que le **client** souhaite quand même l'intégrer dans la **plateforme VTEX**, le client accepte que **VTEX** ne soit pas responsable des infractions au **SLA** ou des pertes et dommages qui pourraient résulter ou être liés à cette intégration ou à l'utilisation de l'application non certifiée.
- 4.1.9.2. Le terme « application certifiée » désigne une application développée par un partenaire de **VTEX** qui a été dûment homologuée selon le processus disponible à l'adresse suivante : <https://developers.vtex.com/vtex-developer-docs/changelog/homologation-requirements-for-the-vtex-app-store>.
- 4.1.10. Le **client** s'engage à ne pas faire, pendant la **durée** de l'accord ou après la résiliation ou l'expiration de cet **accord**, de déclarations dénigrantes, sous quelque forme que ce soit, au sujet de **VTEX**, de **ses** dirigeants, administrateurs, agents, employés, des conditions de cet **accord**, de ses produits ou de ses **services**.
- 4.1.11. Le client n'utilisera pas la **plateforme VTEX** pour : (i) afficher ou transmettre du matériel pornographique de quelque nature que ce soit ; (ii) transmettre du matériel illégal, trompeur, harcelant, diffamatoire, abusif, frauduleux, menaçant, nuisible, gravement offensant ou autrement répréhensible ; (iii) transmettre du matériel contenant des virus ou tout autre programme ou code nuisible ; (iv) collecter, afficher ou distribuer des renseignements personnels sur d'autres personnes sans leur consentement ; (v) transmettre des chaînes de lettres ou tout courrier électronique ou autre message électronique non sollicité (« **SPAM** ») ; (vi) afficher ou transmettre tout matériel susceptible de porter atteinte au droit d'auteur, à la marque, à l'habillage commercial ou à d'autres droits de propriété intellectuelle, ou à tout autre droit personnel ou de propriété d'un tiers ; (vii) stocker des fichiers qui ne sont pas liés au site Web du **client** ; (ix) tenter de pirater ou de pénétrer les mesures de sécurité ; ou (x) proposer ou mener des activités liées à des jeux d'argent, des tirages au sort, des tombolas, des loteries, des systèmes pyramidaux ou similaires ; (xi) créer une passerelle anonyme ; et/ou (xii) violer toute loi fédérale, étatique ou locale ou tout règlement d'un organe directeur.
- 4.1.12. Le **client** reconnaît qu'en initiant l'accès à la **plateforme VTEX**, tous les modules de Master Data (solution de base de données pour l'utilisateur final) seront inaccessibles à l'extérieur. Si le **client** diffuse le Master Data pour des intégrations et des vues externes, le **client** sera

entièrement responsable des pertes et dommages, y compris, mais sans s'y limiter, ceux résultant de fuites de données survenant dans la **plateforme VTEX**, et dégagea **VTEX** de toute responsabilité à l'égard de tiers à cet égard. Le **client** comprend également que l'utilisation du chiffrement est la méthode la plus appropriée pour protéger les informations, et il s'engage à l'utiliser chaque fois que cela est possible.

- 4.1.13. Le **client** conserve ses clés d'application dans le cadre de la sécurité attendue du marché pendant la **durée de l'accord**, ne les divulgue pas au public et les protège contre tout accès non autorisé. Par ailleurs, le **client** s'engage à renouveler périodiquement les clés d'application pendant la **durée de l'accord**.

## 5. OBLIGATIONS DE VTEX

### 5.1. VTEX doit :

- 5.1.1. Fournir les **services** conformément à la loi applicable.
- 5.1.2. S'assurer que toutes les licences nécessaires à l'exécution des services dans le cadre du présent accord sont valides et conformes au droit applicable.
- 5.1.3. **VTEX** peut mettre à disposition des services bêta, c'est-à-dire de nouveaux services ou fonctionnalités en phase de test de la **plateforme VTEX** qui peuvent être mis à la disposition du client pour effectuer des tests à sa discrétion (« **services bêta** »). Toute utilisation des **services bêta** sera soumise aux conditions spécifiques de cette utilisation, à conclure entre les **parties**.
- 5.1.4. Faire des efforts commercialement raisonnables pour fournir les **services**, y compris l'infrastructure de traitement nécessaire à la **plateforme VTEX**, conformément à la clause 6 du présent **accord**.
- 5.1.5. Maintenir l'infrastructure d'hébergement à jour avec des programmes de protection contre les actions criminelles ou frauduleuses de tiers.
- 5.1.6. **VTEX** s'engage à ne pas faire, pendant la **durée de l'accord** ou après la résiliation ou l'expiration de celui-ci, de déclarations dénigrantes, sous quelque forme que ce soit, au sujet du **client**, de ses dirigeants, administrateurs, agents, employés, des conditions de l'**accord**, des produits ou des services du **client**.
- 5.1.7. **VTEX** ne sera pas responsable des violations de données et d'informations ou des vulnérabilités résultant d'actes, d'intégrations ou de personnalisations effectués par des employés, agents ou personnes autorisées par le **client** à exploiter la plateforme VTEX, y compris les vulnérabilités liées à l'absence de mise à jour des clés d'application par le **client**.
- 5.1.8. **VTEX** s'engage à maintenir une certification PCI active et à jour tout au long de la durée du accord. De plus, **VTEX** s'engage à garantir la sécurité des données de compte transmises, traitées et stockées sur sa plateforme conformément aux normes PCI. Les clients peuvent accéder aux informations de certification pertinentes à tout moment via <https://vtex.com/us-en/compliance/certifications/>.

## 6. NIVEAU DE SERVICE (SLA)

- 6.1. Pour autant que les obligations du **client** soient respectées et exécutées dans le cadre du présent **accord**, **VTEX** s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de maintenir la **plateforme VTEX** opérationnelle et en service conformément à un pourcentage minimum de temps de disponibilité mensuel de 99,7 % (« **SLA** »). Le **SLA** calculé pour la période de la **plateforme VTEX** (« **SLA calculé** ») est calculé en tenant compte du nombre total de minutes du mois, en soustrayant la somme des éventuelles indisponibilités survenues au cours de la même période.

6.1.1. « **Indisponible** » et « **indisponibilité** » signifient que la **plateforme VTEX** est inaccessible à tous les clients finaux potentiels du client, y compris à tous les comptes qui y sont liés ou, dans le cas de l'environnement administratif de la plateforme, qu'elle est inaccessible à tous les utilisateurs commanditaires du client.

6.2. En cas de non-respect du **SLA**, un crédit sera accordé au **client** (« **crédits de service** »), calculé en appliquant un pourcentage à la redevance mensuelle payée par le **client** au cours du mois où le non-respect du **SLA** a été constaté, conformément au tableau ci-dessous :

| SLA calculé                                                                           | Pourcentage de crédits de service |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Entre 0,01 % du plan contractuel et 1,00 % en dessous du SLA pour le plan contractuel | 10 %                              |
| Plus de 1,00 % en dessous du SLA pour le plan contractuel                             | 20 %                              |

6.2.1. Les **crédits de service** ne seront accordés que si, au moment de l'ouverture du dossier, le client a payé toutes les factures en souffrance. Les **crédits de service** ne seront accordés que pour les paiements futurs dus par le **client** en vertu du présent accord. Les **crédits de service** ne peuvent être transférés ou crédités à aucun autre accord. Le seul recours du **client** en cas d'**indisponibilité** de la **plateforme VTEX** sera la réception des **crédits de service**. Le **client** et **VTEX** reconnaissent que les crédits de service constituent une pré-estimation raisonnable des pertes que le **client** pourrait subir suite à ou en relation avec une quelconque indisponibilité de la **plateforme VTEX**.

6.2.2. Pour recevoir des **crédits de service**, le **client** doit ouvrir un appel via le système de service **VTEX**. La demande doit être reçue au plus tard le dernier jour du mois suivant le mois d'indisponibilité. Si le **SLA calculé** dans une telle demande est inférieur au **SLA** contractuel, **VTEX** accordera les **crédits de service** dans la facture correspondant au mois suivant celui au cours duquel l'événement a été constaté.

6.3. Les événements suivants sont exclus du calcul du **SLA** :

6.3.1. les défaillances dans la réalisation des ventes en ligne et/ou la surcharge de l'infrastructure d'hébergement dues à des modifications de paramétrage de la **plateforme VTEX** sous la responsabilité du **client** ou d'un tiers contracté par lui, en ce compris les applications VTEX IO développées par des tiers ou les personnalisations de sa boutique qui ne sont pas disponibles à l'origine sur la plateforme VTEX ;

6.3.2. En cas d'interruptions nécessaires à la réalisation d'ajustements techniques ou à la maintenance de la **plateforme VTEX**, **VTEX** s'efforcera raisonnablement de fournir un préavis écrit d'au moins 48 (quarante-huit) heures. En général, la maintenance programmée n'a pas d'impact sur le flux des ventes des clients de VTEX, mais elle peut entraîner un temps de latence plus élevé que d'habitude. VTEX s'efforce toujours d'effectuer ces entretiens programmés dans des périodes de moindre accès, afin d'impacter le moins possible les ventes de ses clients ;

6.3.3. En cas d'interventions d'urgence découlant de la nécessité de préserver la sécurité de la plateforme VTEX, destinées à prévenir ou entraver l'action de pirates informatiques ou à mettre en œuvre des solutions d'urgence et de sécurité pour la plateforme VTEX, VTEX n'aura pas l'obligation d'informer préalablement le client de ces interruptions. Ces situations mettent en péril le fonctionnement régulier de la plateforme VTEX, et ces interruptions visent à assurer la sécurité de tous les utilisateurs face aux vulnérabilités détectées, y

compris, mais sans s'y limiter, (i) les vulnérabilités zero-day, (ii) les attaques DDoS, (iii) l'exploitation de vulnérabilités avec accès aux systèmes d'information et (iv) les attaques par rançongiciels ;

- 6.3.4. lors d'interventions d'urgence découlant de la nécessité de maintenir la sécurité de la **plateforme VTEX**, destinées à prévenir ou à arrêter le travail de pirates informatiques, ou destinées à mettre en œuvre des corrections d'urgence et de sécurité pour la **plateforme VTEX** ;
- 6.3.5. la suspension de la fourniture des **services** (i) par décision d'une autorité compétente ; (ii) en raison du non-respect par le **client** d'une clause quelconque du présent **accord** ; ou (iii) la réception d'une notification alléguant que le client porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
  - 6.3.5.1. En cas de réception d'une notification, VTEX en informera le client qui disposera d'un délai de deux jours pour se conformer aux exigences établies ;
- 6.3.6. si la limite maximale journalière de visiteurs accédant à la **plateforme VTEX** est dépassée, soit le double de la moyenne journalière de visiteurs des 60 (soixante) derniers jours, sous réserve que le **client** n'ait pas communiqué à **VTEX**, au moins 72 (soixante-douze) heures à l'avance, de toute circonstance susceptible de soumettre la **plateforme VTEX** à une charge de travail inhabituelle. Bien que la plateforme VTEX soit évolutive, si le nombre d'accès augmente soudainement sans que VTEX n'ait été informée de cette tendance et ne se soit préparée à cette augmentation des accès, il peut y avoir un risque d'instabilité de la plateforme VTEX ;
- 6.3.7. les cas de surcharge, d'**indisponibilité** ou de lenteur causés par le **client** ou un tiers contracté par lui via le *service Web (API)*, l'importation de données via l'environnement administratif, les consultations externes à ses propres services ou à des tiers au système **VTEX**. Dans ce cas, si nécessaire, **VTEX** peut suspendre temporairement les **services**. Un flux d'informations 10 (dix) fois supérieur à la moyenne vérifiée dans les quinze jours précédant l'événement sera considéré comme une surcharge ; et
- 6.3.8. les instabilités des logiciels et des services hors du contrôle de VTEX, telles que, sans s'y limiter, les perturbations sur le réseau de télécommunication central ou sur les services centraux du fournisseur de cloud public.

## 7. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ VTEX

7.1. **VTEX** n'est pas responsable, que ce soit dans le cadre d'une rupture de contrat, d'un délit (y compris la négligence), d'un manquement à une obligation légale, d'une fausse déclaration (qu'elle soit innocente ou négligente), d'une restitution ou autre, des pertes directes, indirectes, consécutives ou spéciales, de la perte de bénéfices, d'affaires, d'opportunités commerciales, de revenus, de chiffre d'affaires, de réputation ou de bonne volonté, de la perte ou de la corruption de données ou d'informations, de la perte d'économies anticipées ou de dépenses inutiles, et ce indépendamment d'un quelconque préavis.

7.2. À titre d'exemple uniquement, VTEX ne sera pas responsable :

- 7.2.1. des dommages et pertes résultant
  - (i) des activités menées par le **client** sur la **plateforme VTEX** ; ou
  - (ii) du contenu produit par le **client** sur la **plateforme VTEX** ;
- 7.2.2. des erreurs et/ou interruptions des **services** causées par l'utilisation de la **plateforme VTEX** en combinaison avec des *logiciels* ou en liaison avec des composants, interfaces, *matériels* et/ou environnements non fournis par **VTEX** ;

- 7.2.3. des pertes résultant d'un cas de **force majeure**, comme indiqué à la clause 13 du présent **accord** ;
- 7.2.4. des violations de données ou d'informations résultant
- (i) des actes d'employés, d'agents ou de personnes autorisées par le **client** à exploiter la **plateforme VTEX**, ou
  - (ii) des actions criminelles ou irrégulières de la part de tiers qui ne peuvent être évitées parce qu'elles dépassent les limites de la prévisibilité au moment où elles se produisent ;
- 7.2.5. de toute incapacité du **client** à utiliser les **services** à la suite
- (i) de la résiliation ou la suspension du présent **accord** ;
  - (ii) l'arrêt par **VTEX** de certaines fonctionnalités de la **plateforme VTEX** ; et
  - (iii) des demandes de services qui ne relèvent pas de l'obligation de **VTEX** ;
- 7.2.6. des investissements, des dépenses ou des engagements pris par le **client** dans le cadre du présent **accord** ou de l'utilisation des **services** par le **client** ; et
- 7.2.7. Les dommages résultant des activités pratiquées dans la plateforme VTEX suite à tout accès accordé et autorisé par le client à la plateforme VTEX, ainsi que la modification, l'effacement, la destruction, l'endommagement, la perte ou le défaut de stockage de tout contenu ou de toute donnée par le client ou tout utilisateur auquel le client a donné accès.
- 7.3. Sans préjudice des exclusions prévues aux paragraphes 7.1 et 7.2, la responsabilité totale de **VTEX** dans le cadre du présent **accord**, qu'elle soit ou non prévisible ou envisagée par les parties et qu'elle résulte d'une rupture de contrat, d'un délit civil (y compris la négligence), d'un manquement à une obligation légale, d'une fausse déclaration (qu'elle soit innocente ou négligente), d'une restitution ou autre, sera limitée à 10 % (dix pour cent) du montant total payé par le **client** à **VTEX**, conformément aux dispositions de l'**annexe 1**, au cours des 12 (douze) mois précédant immédiatement la notification du dommage subi par le **client**. S'il y a plus d'une (1) réclamation au cours des 12 (douze) mois précédant immédiatement la notification du dommage subi par le **client**, les réclamations seront fusionnées mais limitées à 10 % (dix pour cent) du montant total payé par le **client** à **VTEX** au cours de cette période, conformément aux dispositions de l'**annexe 1**.
- 7.4. À des fins de clarification, la limitation de responsabilité prévue à la clause 7.3 ne doit en aucun cas être comprise comme une limitation des droits du client aux crédits de service prévus à la clause 6.4.

## 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 8.1. **VTEX** détient tous les droits de propriété intellectuelle sur la **plateforme VTEX**, y compris, sans limitation, les développements éventuels, les nouvelles fonctionnalités et les améliorations apportées sur base des commentaires et suggestions du **client** ou de tout autre client. Le présent **accord** n'autorise que l'utilisation des **services** par le **client**. **VTEX** garantit qu'elle dispose des droits nécessaires pour autoriser l'utilisation de la **plateforme VTEX** par le **client**. Le **client** ne peut modifier ou supprimer aucune marque commerciale **VTEX**, ou nom commercial **VTEX**, des endroits où il apparaît sur la **plateforme VTEX**. Aucune disposition du présent **accord** n'est réputée accorder au **client** un droit quelconque sur la marque **VTEX** ou le nom commercial **VTEX**.
- 8.2. Le **client** ne peut pas chercher à enregistrer une marque ou un nom commercial qui pourrait prêter à confusion avec la marque ou le nom commercial de **VTEX**.
- 8.3. Le **client** peut stocker des données dans la base de données de la **plateforme VTEX**. Ces données sont la propriété unique et exclusive du **client** et le **client** autorise **VTEX** à anonymiser les données du **client** et à les utiliser sous une forme anonyme afin de contribuer à l'amélioration des produits et services de **VTEX**.

L'ensemble des données anonymes agrégées peut être utilisé pour activer des fonctions telles que des repères et des publications qui peuvent aider à comprendre les tendances des données, ainsi qu'aider **VTEX** à dimensionner son infrastructure.

- 8.4. Les parties s'autorisent mutuellement à utiliser leur marque et leur logo pour faire connaître le lancement de la boutique en ligne du **client**. Les parties acceptent de participer à deux entretiens enregistrés par an, afin de rendre compte de la réussite de leur partenariat. Ces enregistrements peuvent être publiés par l'une ou l'autre des parties, sous réserve de l'accord de l'autre partie, lequel ne peut être refusé de manière déraisonnable. Le silence de l'une ou l'autre partie pendant plus de 7 (sept) jours ouvrables est considéré comme une approbation de cette publication. Le **client** doit inclure le logo et le lien hypertexte de **VTEX** dans le pied de page de sa boutique en ligne.

## 9. DURÉE ET RÉSILIATION

- 9.1. Le présent **accord** entrera en vigueur à la date de signature de l'annexe 1 et restera en vigueur pendant la durée énoncée à l'annexe 1 (« durée »). Sauf disposition contraire, l'accord est automatiquement prorogé pour des périodes supplémentaires égales à la durée, et ainsi de suite, à moins que l'une des parties ne notifie par écrit à l'autre, quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, son intention de ne pas renouveler l'accord.

- 9.2. **VTEX** peut, à sa seule discrétion et à tout moment, mettre fin immédiatement au présent **accord** si :

- 9.2.1. il estime raisonnablement que le **client** n'utilise pas les **services** en stricte conformité avec le présent **accord** et les politiques standard publiées par **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>), ou si le **client** utilise le spam (envoi de courrier électronique ou de tout autre type de message électronique non autorisé pour effectuer de la publicité non sollicitée, ou à toute autre fin, qui peut donner lieu à une plainte de la part de ses destinataires) ;
- 9.2.2. le **client** n'effectue pas le paiement conformément au présent **accord** et ne remédie pas à ce défaut après avoir reçu un préavis écrit de dix (10) jours l'obligeant à effectuer le paiement ; ou
- 9.2.3. le **client** conteste, directement ou indirectement, lui-même ou en collaboration avec des tiers, la marque ou le nom commercial de **VTEX** ou ses enregistrements connexes.

- 9.3. L'une ou l'autre des parties peut mettre fin au présent **accord** si l'autre partie commet une violation substantielle de ses obligations en vertu du présent **accord** :

- 9.3.1. dans le cas d'une violation substantielle susceptible d'être réparée, l'autre partie n'y remédie pas après avoir reçu un préavis écrit de quinze (15) jours spécifiant la violation et exigeant qu'elle soit remédiée ; ou
- 9.3.2. dans le cas d'une violation substantielle impossible à réparer, immédiatement par notification écrite à l'autre **partie**.

- 9.4. **VTEX** peut suspendre temporairement et immédiatement les **services** en cas de réception d'une notification alléguant que le contenu du **client** viole ou enfreint les droits de propriété intellectuelle de tiers, sans que cette suspension n'implique un quelconque paiement ou dédommagement au **client** ou n'entre en ligne de compte pour le calcul du **SLA**, conformément à la clause 6.3.4.

- 9.5. La résiliation ou l'expiration du présent **accord** n'affecte pas les droits et recours acquis avant la date de résiliation, y compris le paiement par le **client** de tout acompte dû au titre des **services** fournis par **VTEX**, pour autant que **VTEX** ait effectivement fourni les **services**.

- 9.6. Le présent **accord** peut également être résilié immédiatement par l'une ou l'autre des **parties**, pour un



motif légitime et indépendamment de toute notification judiciaire ou extrajudiciaire, en cas (i) d'impossibilité de poursuivre l'exécution de l'**accord** en raison d'une interdiction légale ou réglementaire ; ou (ii) de faillite, de redressement judiciaire ou extrajudiciaire, de dissolution ou de liquidation judiciaire ou extrajudiciaire de l'une ou l'autre des **parties**, demandée ou ratifiée.

9.7. **VTEX** peut résilier l'**accord**, sans pénalité ni indemnité, moyennant un préavis d'au moins 150 jours au client.

## 10. DEMANDES DE TIERS

10.1. Le **client** reconnaît que **VTEX** n'a aucun contrôle sur les produits ou contenus affichés sur la **plateforme VTEX** et il garantit que s'il reçoit un avertissement, y compris de **VTEX**, selon lequel un contenu ou une application non certifiée ne peut plus être utilisé(e) ou doit être supprimé(e), modifié(e) et/ou désactivé(e) afin d'éviter une violation de la loi applicable ou des droits de tiers, il le fera sans tarder. Si le client ne prend pas les mesures nécessaires, **VTEX** peut désactiver ces contenus, produits, services et/ou applications non certifié(e)s. Si **VTEX** le demande, le **client** confirmera par écrit la suppression et la cessation de cette utilisation et **VTEX** sera autorisée à fournir une copie de cette confirmation à tout plaignant ou à toute autorité gouvernementale, le cas échéant.

## 11. ENGAGEMENT DE CONFORMITÉ

11.1. Les **parties** déclarent avoir pris connaissance du Code d'éthique et de conduite de **VTEX** (« code d'éthique ») disponible sur <https://vtex.com/fr-fr/compliance/ethics/> et des politiques de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent disponibles sur <https://vtex.com/fr-fr/compliance/policies-and-procedures/> et s'engagent à respecter, pour elles-mêmes, leurs dirigeants, agents, représentants et employés, leurs principes et lignes directrices, en maintenant, tout au long de leurs relations entre elles ou avec des tiers liées à l'objet de l'**accord**, les normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées.

11.2. Les **parties** répudient fermement toute pratique de blanchiment d'argent ou de financement d'actes terroristes et respectent strictement et rigoureusement les obligations applicables en la matière en vertu de la législation en vigueur pour prévenir de telles pratiques. En ce sens, le **client** déclare et garantit que l'origine des ressources/actifs qui **lui** sont destinés en vertu du présent **accord** ne provient pas d'activités illégales ou pouvant être considérées comme illégales. De plus, le **client** déclare que l'origine des biens provient d'activités commerciales légales et qu'en aucun cas ces biens ne proviennent, directement ou indirectement, d'activités illégales ou pouvant être considérées comme illégales au Royaume-Uni ou à l'étranger. Compte tenu de ce qui précède, le **client** dégage **VTEX** de toute responsabilité pouvant résulter du caractère erroné ou inexact de cette déclaration.

11.3. Les **parties** déclarent et garantissent qu'elles connaissent et comprennent les lois anti-corruption de leur région, en particulier les règles contenues dans les lois du Royaume-Uni sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA - Foreign Corrupt Practices), en s'engageant : (i) à ne pas commettre d'actes préjudiciables à l'administration publique nationale ou étrangère, ainsi qu'à s'abstenir de promettre, d'offrir ou de donner, directement ou indirectement, par eux-mêmes ou par un tiers, un avantage indu à un agent public national ou étranger, ou à un tiers qui leur est lié ; (ii) mettre en œuvre des lignes directrices et des contrôles adéquats pour prévenir et corriger les écarts, afin de se conformer aux dispositions des lois anticorruption et de veiller à ce que ses dirigeants, employés, contractants et autres représentants s'y conforment ; (iii) démontrer, à la demande de l'autre **partie**, l'efficacité de ces lignes directrices et de ces contrôles.

11.4. Toute violation des obligations contenues dans les clauses 11.3, 11.4 et 11.5 et de toute loi anticorruption applicable sera considérée comme une violation du présent instrument qui ne peut être corrigée ou réparée, et toute **partie** peut déclarer le présent accord résilié pour un motif valable et avec effet immédiat, indépendamment de tout préavis ou de toute notification.



## 12. CONFIDENTIALITÉ

- 12.1. Toutes les informations divulguées par une partie (« **partie divulgatrice** ») à une autre partie (« **partie destinataire** ») dans le cadre des **services**, avant ou après l'exécution du présent **accord**, par quelque moyen que ce soit, y compris, sans s'y limiter, les informations relatives à la technologie, aux données techniques ou scientifiques, aux plans, aux stratégies, aux prédictions, au savoir-faire, aux secrets commerciaux, à la recherche, aux produits, services, inventions (brevetables ou non), idées, matériaux, procédés, conception, dessins, schémas, modèles, échantillons, programmes informatiques, noms et données de clients, d'employés ou de fournisseurs, ainsi que d'autres formes matérielles ou immatérielles d'informations, qu'elles soient identifiées ou non, sont ci-après dénommées « **informations confidentielles** ». Les **informations confidentielles** excluent toute information qui (i) qui doivent être divulguées en vertu de la loi, d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une agence gouvernementale ; (ii) qui sont ou deviennent connues du public autrement que par une violation du présent **accord** ; (iii) qui sont développées de manière indépendante par la **partie destinataire** et dont le développement indépendant peut être démontré par des preuves écrites ; (iv) qui sont légalement divulguées à la **partie destinataire** par un tiers sans restriction ni divulgation ; ou (v) qui étaient en possession légale de la **partie destinataire** avant la divulgation.
- 12.2. La **partie destinataire** s'engage à : (i) traiter les **informations confidentielles** avec, au minimum, le même degré de soin que celui avec lequel elle traite ses propres **informations confidentielles** ; (ii) notifier immédiatement et par écrit à la **partie divulgatrice** tout usage abusif ou détournement d'**informations confidentielles** dont elle aurait connaissance ; et (iii) utiliser les **informations confidentielles** exclusivement aux fins de discussion, d'évaluation et d'exécution des **services**.
- 12.3. **VTEX** pourra divulguer les **informations confidentielles du client** à ses employés, agents, affiliés et sous-traitants qui doivent avoir connaissance des **Informations confidentielles** pour exécuter les obligations contenues dans le présent **accord**, à condition que ces personnes soient soumises à des obligations de confidentialité qui ne sont pas moins onéreuses que les conditions du présent **accord**, et le **client** doit faire de même en ce qui concerne les **Informations confidentielles de VTEX** à l'égard de ses employés et des tiers. Chaque **partie** assume l'entière responsabilité des actes et omissions de ses clients et employés qui enfreignent la présente clause.
- 12.4. La **partie destinataire** renvoie à la **partie divulgatrice** ou détruit, à la seule discrétion de la **partie divulgatrice**, toutes les **informations confidentielles**, toutes les copies (telles que les copies de sauvegarde à des fins d'archivage) et tous les documents et matériels contenant une partie quelconque des **informations confidentielles**, ainsi que cesse et veille à ce que ses employés cessent d'utiliser les **informations confidentielles**, immédiatement après la résiliation ou l'expiration du présent **accord** ou sur demande écrite de la **partie divulgatrice** à cet effet. Nonobstant la destruction ou la restitution des **informations confidentielles**, la **partie destinataire** reste liée par les obligations qui lui incombent en vertu du présent **accord**.
- 12.5. Les parties reconnaissent que la violation ou l'omission des obligations respectives résultant de la présente clause peut causer à l'autre partie des dommages immédiats et irréparables qui ne peuvent être compensés de manière adéquate et que, en cas de violation ou d'omission et en plus de toutes les autres solutions juridiques ou d'équité, la partie affectée a le droit de demander des mesures préventives à tout tribunal ou juridiction compétent, sans qu'il soit nécessaire de prouver l'existence d'un dommage réel ou d'une garantie collatérale ou autre.
- 12.6. La présente clause 11 survivra 5 (cinq) ans après la résiliation du présent **accord**.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SÉCURITÉ

- 13.1. Dans la mesure où **VTEX** traite des **données à caractère personnel du client** dans le cadre de la fourniture des **services**, les parties se conformeront aux obligations qui leur incombent en vertu de l'avenant relatif au traitement des données de **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>) que les **parties** ont signé à la date du présent **accord** ou aux alentours de cette date.

13.2. Le client ne pourra effectuer tout type de test d'intrusion (« pentest ») ou d'analyse de vulnérabilité sur la plateforme VTEX qu'avec l'autorisation préalable de VTEX et en respectant la procédure préétablie de demande de tests de sécurité. Aucun tiers n'est autorisé à effectuer de tels tests. Tous les résultats ou rapports de scans de vulnérabilité ou de tests d'intrusion effectués par le client ou par un tiers agissant pour le compte du client sont la propriété exclusive de VTEX. En aucun cas, VTEX ne sera responsable des coûts liés aux tests d'intrusion effectués par le client.

14. VTEX peut immédiatement limiter l'accès, partiellement ou totalement, à l'environnement de la **plateforme VTEX du client**, si un **incident de sécurité** survient dans son environnement, afin de maintenir la sécurité de la **plateforme VTEX**. Après la limitation, VTEX enverra au **client**, dans les 24 (vingt-quatre) heures ouvrables, les documents prouvant l'identification de l'incident de sécurité, sans que VTEX ne soit responsable des conséquences de cette limitation, étant d'application les clauses de limitation de responsabilité prévues dans le présent **accord**.

14.1. « Incident de sécurité » désigne toute attaque explicite et/ou une violation des pratiques de sécurité standard qui peut porter atteinte à la disponibilité des **services**, à l'intégrité des ordinateurs de VTEX ou du **client** et des applications des **parties**, à la confidentialité des données et/ou à la propriété de VTEX, et qui peut être signalée par les employés chargés du suivi, les partenaires et les parties externes.

## 15. FORCE MAJEURE

15.1. À l'exception de l'obligation du **client** d'effectuer le paiement, aucune des parties n'est en violation du présent **accord** ou n'est responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution des obligations prévues par le présent **accord** si le retard ou le défaut résulte d'un cas de **force majeure**. Dans de telles circonstances, l'une ou l'autre partie peut invoquer les dispositions de la présente clause 13 pour s'exonérer de sa responsabilité en cas d'inexécution, d'exécution partielle, d'exécution défectueuse ou de retard, et dans le cas où un tel retard ou manquement persiste pendant une période supérieure à 90 jours consécutifs, l'une ou l'autre partie a le droit de résilier le présent **accord** avec effet immédiat en adressant une notification écrite à l'autre partie.

15.2. « **Cas de force majeure** » désigne toute circonstance échappant au contrôle raisonnable d'une partie, y compris, sans s'y limiter, (a) les catastrophes naturelles, les inondations, les sécheresses, les tremblements de terre ou autres désastres naturels ; (b) les épidémies ou pandémies ; (c) les attaques terroristes, les guerres civiles, les troubles civils ou les émeutes, les guerres, les menaces de guerre ou les préparatifs de guerre, les conflits armés, l'imposition de sanctions, les embargos ou la rupture des relations diplomatiques ; (d) les contaminations nucléaires, chimiques ou biologiques, les bangs supersoniques ou les pandémies ; (e) toute loi ou toute mesure prise par un gouvernement ou une autorité publique, notamment l'imposition d'une restriction, d'un quota ou d'une interdiction en matière d'exportation ou d'importation, ou l'absence d'octroi d'une licence ou d'un consentement nécessaire ; (f) l'effondrement de bâtiments, un incendie, une explosion ou un accident ; (g) tout conflit du travail ou du commerce, toute grève, toute action industrielle ou tout confinement (autre que dans chaque cas par la partie cherchant à se prévaloir de la présente clause, ou par des entreprises du même groupe que cette partie) ; (h) la non-exécution par des fournisseurs ou des sous-clients (autre que par des entreprises du même groupe que la partie cherchant à se prévaloir de la présente clause), telle que, sans limitation, une panne des services d'AWS ; et (i) l'interruption ou la défaillance d'un service d'utilité publique.

## 16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

16.1. Le présent **accord** constitue l'intégralité de l'accord entre les **parties** et remplace tout accord, arrangement ou accord antérieur (qu'il soit oral ou écrit) entre les parties concernant son objet.

16.2. Chaque **partie** convient qu'en concluant le présent **accord**, toutes les déclarations, représentations, garanties et engagements sur lesquels elle s'appuie sont incorporés dans le présent **accord** et qu'elle ne s'appuie pas sur (et n'a aucun recours à l'égard de) toute déclaration, représentation (y compris toute fausse déclaration), garantie ou engagement (qu'il ait été fait par négligence ou innocemment) de toute personne (qu'elle soit ou non **partie** au présent **accord**) (dans chaque cas, qu'elle soit contractuelle ou non

contractuelle) qui n'est pas expressément énoncée dans le présent **accord**. Sans préjudice de toute autre disposition du présent **accord** limitant les recours disponibles pour l'une ou l'autre **partie**, chaque **partie** convient qu'elle ne disposera d'aucun recours en rapport avec le présent **accord** en cas de fausse déclaration de bonne foi ou par négligence, de déclaration inexacte par négligence ou d'erreur fondée sur une déclaration contenue dans le présent **accord** ou faite en rapport avec celui-ci. Sans préjudice de la capacité d'une **partie** à demander une injonction ou un redressement équitable, le seul recours dont dispose chaque **partie** en cas de violation du présent **accord** est le versement de dommages-intérêts pour rupture de contrat conformément aux dispositions du présent **accord**.

16.3. Aucune modification de l'**accord** ne sera effective à défaut d'être établie par écrit et signée par les deux parties. En cas d'incohérence ou d'ambiguïté entre le corps principal du présent **accord** et l'**annexe 1**, les conditions énoncées à l'**annexe 1** prévaudront.

16.4. Si une disposition (ou une partie d'une disposition) du présent **accord** est jugée invalide, inapplicable ou illégale, les autres dispositions (ou parties de dispositions) resteront en vigueur. Si une disposition ou une partie de disposition du présent **accord** est réputée supprimée en vertu de la présente clause, les **parties** négocieront de bonne foi pour convenir d'une disposition de remplacement qui, dans toute la mesure du possible, permet d'atteindre le résultat commercial escompté de la disposition initiale.

16.5. Une personne qui n'est pas **partie** au présent **accord** n'a aucun droit en vertu de la loi de 1999 sur les contrats (Rights of Third Parties/Droits de tiers) pour faire appliquer une disposition du présent **accord**.

16.6. Sauf disposition expresse du présent **accord**, les droits et recours prévus par le présent **accord** s'ajoutent aux droits et recours prévus par la loi et ne les excluent pas.

16.7. Le fait que l'une des parties n'exerce pas, ou tarde à exercer, un droit ou un recours en vertu du présent **accord** ne sera pas considéré comme une renonciation à ce droit ou à tout autre droit ou recours, et n'empêchera ni ne limitera l'exercice **ultérieur** de ce droit ou de tout autre droit ou recours, ni n'affectera la validité du présent **accord**. Aucun exercice unique ou partiel d'un tel droit ou recours n'empêchera ou ne limitera l'exercice ultérieur de ce droit ou recours ou de tout autre droit ou recours.

16.8. Le **client** n'est pas autorisé à transférer, céder, charger, sous-traiter, déclarer une fiducie ou traiter d'une autre manière, en tout ou en partie, l'ensemble ou une partie de ses droits et obligations découlant du présent **accord** à des tiers sans le consentement écrit de **VTEX**.

16.9. Le **client** autorise **VTEX** à partager les données du **client** avec les partenaires de **VTEX** aux fins du développement des **services**.

16.10. Le présent **accord** est signé sur une base non exclusive et, par conséquent, les parties sont libres de conclure des contrats similaires avec des tiers ou tout autre type d'**accord** ayant le même objet et la même finalité.

16.11. Toutes les notifications au titre du présent **accord** doivent être faites par écrit et seront considérées comme remises au destinataire :

16.11.1. si livrées manuellement, au moment de la livraison ;

16.11.2. si elles sont envoyées par un service de messagerie internationalement reconnu, à 16h30 le troisième jour ouvrable suivant l'envoi ; ou

16.11.3. si elles sont envoyées par e-mail, dès confirmation de la réception, à condition qu'une copie de la notification soit également envoyée au destinataire conformément aux clauses 14.11.1 ou 14.11.2.

16.12. Les parties déclarent et garantissent qu'elles connaissent et comprennent les lois anticorruption, s'engageant à (i) ne pas accomplir d'actes préjudiciables à l'administration publique nationale ou étrangère,

ainsi qu'à s'abstenir de promettre, d'offrir, de donner, directement ou indirectement, par elles-mêmes ou par un tiers interposé, un avantage indu à un agent public national ou étranger, ou à la tierce personne qui lui est liée ; (ii) mettre en œuvre des lignes directrices et des contrôles adéquats visant à prévenir et à corriger les écarts, afin de respecter et de garantir que ses administrateurs, employés, clients et autres représentants respectent les dispositions des lois anticorruption ; et (iii) prouver, à la demande de l'autre partie, l'efficacité de ces lignes directrices et de ces contrôles.

16.13. Le **client** insérera la signature **VTEX** (« Powered by VTEX »), sous la forme de son logo contenant un lien hypertexte vers son site Web, dans tous les éléments accessibles aux utilisateurs de la **plateforme VTEX**.

16.14. **VTEX** exécute les **services** en tant que Client indépendant et n'est pas un employé, un coentrepreneur ou un partenaire du **client**. Aucune **partie** n'a le pouvoir de faire des déclarations ou d'agir en tant qu'agent, au nom ou pour le compte d'une autre **partie**, de quelque manière que ce soit.

16.15. Le présent **accord** peut être signé en plusieurs exemplaires et par les parties au présent accord en plusieurs exemplaires distincts, dont chacun, une fois signé, est considéré comme un original et dont l'ensemble constitue un seul et même accord.

16.16. Les parties peuvent inclure des entités internationales du VTEX et des entités internationales du client dans le présent accord en signant un addendum d'expansion territoriale. Les parties conviennent qu'à compter de la date de signature de l'addendum d'extension territoriale, les entités observeront, respecteront et seront liées par les dispositions du présent accord comme si elles en étaient une partie initiale, à l'exception des variations prévues dans ledit addendum. Chaque addendum d'expansion territoriale est considéré comme un accord distinct et contraignant entre les parties.

16.17. Les droits découlant du présent **accord** ne peuvent être transférés ou cédés, en tout ou en partie, sauf accord mutuel écrit entre les **parties**. Nonobstant ce qui précède, le **VTEX** est habilité à céder les obligations de facturation découlant du présent **accord** à l'une de ses participations opérationnelles, auquel cas aucune autorisation préalable n'est nécessaire.

## 17. DROIT APPLICABLE ET ARBITRAGE

17.1. Le présent **accord** et tout différend ou réclamation découlant de celui-ci ou de son sujet ou de son objet ou de sa formation (y compris les litiges ou les réclamations non contractuels) seront régis et interprétés conformément à la législation anglaise.

17.2. Les différends ou les réclamations, y compris toute question relative à leur existence, leur validité ou leur résiliation, seront soumis à l'arbitrage et résolus définitivement par celui-ci conformément au règlement alors applicable (le « règlement ») de la Cour d'arbitrage international de Londres (la « **LCIA** »), dont le règlement est réputé être incorporé par référence dans la présente clause, sous réserve des conditions additionnelles ci-dessous.

17.2.1. La nomination et le nombre d'arbitres sont effectués et déterminés conformément au règlement. Le siège, ou le lieu juridique, de la procédure arbitrale est Londres.

17.2.2. La langue à utiliser dans la procédure d'arbitrage est l'anglais.

17.2.3. À moins que les parties au différend n'en conviennent autrement, aucune **partie** n'est tenue de procéder à une divulgation générale de documents, mais peut être tenue uniquement de produire des documents spécifiques et identifiés qui sont pertinents pour le différend.

17.2.4. Si plusieurs différends surviennent et que ces différends sont du type de ceux qui doivent être résolus par arbitrage en vertu de la présente clause, ces différends seront, à la demande de l'une des **parties**, regroupés en une seule procédure d'arbitrage, dans toute la

mesure du possible.

17.3. Nonobstant ce qui précède, aucune disposition de la présente clause 15 n'empêche une **partie** de poursuivre les questions suivantes en dehors de la procédure d'arbitrage :

- 17.3.1. obtenir une injonction pour empêcher l'utilisation non autorisée de droits de propriété intellectuelle ou d'informations confidentielles ;
- 17.3.2. suspendre la fourniture au client de tout ou partie des services en raison du fait que le **client** n'a pas effectué tous les paiements requis conformément aux dispositions du présent **accord** ; ou
- 17.3.3. poursuivre les montants qui sont dus à **VTEX** et/ou à ses Affiliés en vertu du présent **accord** par le biais d'un litige ou d'une autre procédure judiciaire ou d'autres moyens de recouvrement légaux qui peuvent être autorisés dans toute juridiction dans laquelle le **client** est situé ou dans laquelle **VTEX** et ses sociétés affiliées qui fournissent les **services** sont situés.

**Lieu, date et signatures sur l'annexe 1**