

ACCORDO QUADRO DI SERVIZI

1. PARTI

1.1. VTEX Ecommerce Platform Limited, una società costituita in Inghilterra (numero 10867517), con sede legale presso WeWork Aviation House, 125 Kingsway, Londra WC2B 6NH, VAT No. GB278404189, (di seguito denominata "**VTEX**") e il "**Contraente**" come definito nella proposta commerciale di cui all' Appendice 1, hanno sottoscritto il presente Accordo Quadro di Servizi, l'Appendice 1 e l'Appendice 2 (congiuntamente, l'"**Accordo**").

2. OGGETTO

2.1. VTEX fornirà al **Contraente** i servizi stabiliti nell' **Appendice 1** ("**Servizi**"), e nelle altre appendici, se applicabili.

3. PREZZO E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

3.1. Come corrispettivo della fornitura dei **Servizi**, il **Contraente** corrisponderà a **VTEX** gli importi di cui all' **Appendice 1**. I termini e le condizioni di pagamento sono indicati nell' **Appendice 1**.

4. OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

4.1. Fatti salvi gli altri obblighi previsti dal presente **Accordo**, il **Contraente** dovrà:

4.1.1. effettuare in modo tempestivo i pagamenti dovuti in base al presente **Accordo**, conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 3 e all' **Appendice 1**;

4.1.2. informare **VTEX** di qualsiasi modifica ai suoi dati di registrazione, restando inteso che l'assenza di tale comunicazione implicherà l'utilizzo legittimo da parte di **VTEX** dei dati inizialmente forniti;

4.1.3. gestire il funzionamento dei **Servizi** forniti da **VTEX** per le soluzioni *e-commerce* ("**Piattaforma VTEX**"), gestire il lancio e la manutenzione del canale di vendita *online* del **Contraente** attraverso il modulo amministrativo fornito da **VTEX**, fornire supporto al personale del **Contraente**, agli sviluppatori di siti web, amministratori e/o a qualsiasi persona che possa avere accesso alla **Piattaforma VTEX** e a qualsiasi altro servizio, pur rimanendo responsabile, in via esclusiva, dei loro atti;

4.1.4. utilizzare i **Servizi** solo in conformità con le politiche standard di volta in volta vigenti pubblicate da **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>) e con tutte le leggi e i regolamenti applicabili. Con il presente Accordo, il **Contraente** si impegna a manlevare e tenere indenne **VTEX** da eventuali danni, perdite, responsabilità, risarcimenti e spese (inclusi, senza limitazione, costi e spese legali) in relazione a qualsiasi reclamo o azione che derivi da una presunta violazione di quanto sopra o comunque dall'uso dei **Servizi** da parte del **Contraente**.

4.1.5. utilizzare la **Application Programming Interface ("APIs")** della **Piattaforma VTEX** solamente allo scopo di creare richieste di registrazione al **Sistema di Gestione degli Ordini VTEX ("OMS")** della **Piattaforma VTEX**. È vietato l'utilizzo di **APIs** per l'integrazione con altri sistemi che generino ordini al di fuori del **OMS** della **Piattaforma VTEX**, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo di **API** da parte di sistemi che integrano il *marketplace* con la **Enterprise Resource Planning ("ERP")** non registrando gli ordini sulla **Piattaforma VTEX** e/o da parte di sistemi non approvati. Il **Contraente** non utilizzerà le **API** per nessun altro scopo.

5. OBBLIGHI DI VTEX

5.1. VTEX dovrà:

5.1.1. compiere sforzi commercialmente ragionevoli per fornire i **Servizi**, inclusa l'infrastruttura di elaborazione necessaria per la **Piattaforma VTEX**, in conformità con l'articolo 6 del presente **Accordo**.

5.1.2. mantenere aggiornata l'infrastruttura di *hosting* con programmi di protezione contro azioni criminali o irregolari da parte di terzi.

6. LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

6.1. A condizione che il **Contraente** sia osservi e adempia agli obblighi di cui al presente **Accordo**, **VTEX** dovrà compiere sforzi commercialmente ragionevoli per fornire i **Servizi** al **Contraente** in conformità con il presente articolo:

Piano	SLA ("Accordo Livello di Servizio")
<i>Enterprise</i>	Uguale o superiore al 99.5% con calcolo mensile
<i>Corporate</i>	Uguale o superiore al 99.0% con calcolo trimestrale
<i>Business</i>	Uguale o superiore al 98.5% con calcolo ogni sei mesi
<i>On Demand</i>	Uguale o superiore al 98.5% con calcolo ogni sei mesi
<i>Administrative environment (/ambiente admin) – Tutti I piani</i>	Uguale o superiore al 95.00% con calcolo mensile

6.2. **VTEX** compirà sforzi commercialmente ragionevoli per mantenere la **Piattaforma VTEX** nel rispetto delle percentuali minime di disponibilità di tempo mensile ("**SLA**") descritte nella tabella del presente articolo 6.1. Lo **SLA** mensile calcolato della **Piattaforma VTEX** ("**SLA Calcolato Mensilmente**") viene computato sottraendo dal 100% la percentuale di tempo in cui la **Piattaforma VTEX** è stata "**Non disponibile**", considerando il tempo in minuti a partire da 10 (dieci) minuti di "non disponibilità".

6.2.1. Con "**Non disponibile**" e "**Non disponibilità**" si intende che la **Piattaforma VTEX** è inaccessibile a tutti gli utenti. Il **Contraente** può verificare l'indisponibilità tentando di accedere al canale di vendita standard di **VTEX**, che si trova sulla stessa infrastruttura, e verificare se è disponibile.

6.3. I seguenti casi sono esclusi dal calcolo dello **SLA**:

6.3.1. la mancata effettuazione di vendite *online* e/o il sovraccarico dell'infrastruttura *hosting* a causa di modifiche nelle impostazioni della **Piattaforma VTEX** su responsabilità del **Contraente** o di un terzo con cui quest'ultimo ha stipulato un contratto;

6.3.2. qualsiasi interruzione necessaria ad apportare modifiche tecniche o di manutenzione della **Piattaforma VTEX**, per cui **VTEX** compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire un preavviso

scritto non inferiore alle 48 (quarantotto) ore. **VTEX** non sarà obbligata a informare in anticipo il **Contraente** di quelle interruzioni sulla **Piattaforma VTEX** che sono necessarie in caso di emergenza, come quando il regolare funzionamento della **Piattaforma VTEX** può essere a rischio o viene rilevata una vulnerabilità;

6.3.3. l'esecuzione di eventuali interventi di emergenza derivanti dalla necessità di preservare la sicurezza della **Piattaforma VTEX**, finalizzati a prevenire o bloccare l'attività di *hacker* o finalizzati ad attuare interventi di emergenza e sicurezza per la **Piattaforma VTEX**;

6.3.4. la sospensione della fornitura dei **Servizi** su determinazione di un'autorità competente o a causa del mancato rispetto da parte del **Contraente** di qualsiasi articolo del presente **Accordo**;

6.3.5. il superamento del limite massimo giornaliero di visitatori che accedono alla **Piattaforma VTEX** corrispondente al doppio della media giornaliera di visitatori degli ultimi 60 (sessanta) giorni, a condizione che il **Contraente** non abbia comunicato a **VTEX**, almeno 72 (settantadue) ore prima, qualsiasi circostanza che possa sottoporre la **Piattaforma VTEX** a un carico di domanda insolito; e

6.3.6. eventi di sovraccarico, di **Non disponibilità** o di lentezza causati dal **Contraente** o da terzi con i quali il **Contraente** ha concluso un contratto tramite *WebService (API)*, di importazione dati attraverso l'ambiente amministrativo, di consulenze esterne ai propri servizi o di terzi rispetto al sistema **VTEX**. In questo caso, se necessario, **VTEX** potrà temporaneamente sospendere i **Servizi**. Un flusso di informazioni 10 (dieci) volte superiore alla media verificata nei quindici giorni precedenti al verificarsi dell'evento sarà considerato sovraccarico.

6.4. In caso di mancato rispetto dello **SLA**, al **Contraente** verrà concesso un credito ("**Crediti di Servizio**"), calcolato applicando una percentuale sul corrispettivo mensile pagato dal **Contraente** nel mese in cui si è verificata la non conformità con lo **SLA** definito secondo la tabella seguente:

Calcolo Mensile SLA	Percentuale Credito di Servizio
Tra lo 0.01% e l'1.00% al di sotto dell'Accordo	10%
Superiore all' 1.00% al di sotto dell'Accordo	20%

6.4.1. I **Crediti di Servizio** saranno concessi solo per i futuri pagamenti dovuti dal **Contraente** in base del presente **Accordo**. I **Crediti di Servizio** non possono essere ceduti o riconosciuti in base a nessun altro accordo. Con riferimento a qualsiasi **Non disponibilità** della **Piattaforma VTEX**, l'unico rimedio del **Contraente** sarà costituito dal ricevimento del **Credito di Servizio**. Il **Contraente** e **VTEX** prendono atto che i **Crediti di Servizio** rappresentano una ragionevole stima preliminare delle perdite che il **Contraente** potrebbe subire a causa di qualsiasi **Non disponibilità** della **Piattaforma VTEX**, ovvero in relazione a quest'ultima.

6.4.2. Al fine di ricevere i **Crediti di Servizio**, il **Contraente** dovrà aprire una richiesta tramite il sistema di servizio **VTEX**. La richiesta dovrà pervenire entro l'ultimo giorno del mese successivo al mese di **Non disponibilità**. Se, in tale richiesta, il **Calcolo Mensile SLA** fosse inferiore allo **SLA** definito, **VTEX** concederà il **Credito di Servizio** nella fattura del mese successivo a quello in cui si è verificato l'evento.

7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DI VTEX

7.1. Subordinatamente all'articolo 7.2 e fatta eccezione per i casi di dolo e colpa grave, **VTEX** non avrà alcuna responsabilità, derivante da violazione del contratto, illecito civile (inclusa la negligenza), violazione delle

obbligazioni legali, false dichiarazioni (sia in buona fede, che negligenti), restituzione o altro, per:

7.1.1. perdita diretta, indiretta, consequenziale o speciale;

7.1.2. perdita, sia in via diretta che indiretta, di profitti (sia effettivi che anticipati), *business*, opportunità di *business*, reddito, volume d'affari, reputazione o avviamento;

7.1.3. perdita o danneggiamento, sia in via diretta che indiretta, di dati o informazioni;

7.1.4. perdita di risparmi anticipati o spreco di spese (compreso il tempo di gestione, ma escluse le tariffe);

7.1.5. perdite derivanti (i) da attività svolte dal **Contraente** sulla **Piattaforma VTEX** o (ii) dal contenuto prodotto dal **Contraente** sulla **Piattaforma VTEX**;

7.1.6. errori e/o interruzioni nei **Servizi** causati dall' utilizzo della **Piattaforma VTEX** in combinazione con il *software* o congiuntamente ai componenti, alle interfacce, all' *hardware* e/o agli ambienti non forniti da **VTEX**;

7.1.7. perdite derivanti da **Casi di Forza Maggiore** così come stabilito nell'articolo 14 di cui al presente **Accordo**;

7.1.8. violazioni di dati o informazioni derivanti da (i) atti di dipendenti, agenti o persone autorizzate dal **Contraente** ad operare sulla **Piattaforma VTEX**, o da (ii) azioni criminali o irregolari da parte di terzi che non possono essere evitate poiché al di fuori dei limiti della prevedibilità;

7.1.9. qualsiasi incapacità del **Contraente** nell'utilizzo dei **Servizi** a seguito di (i) risoluzione o sospensione del presente **Accordo**; (ii) interruzione da parte di **VTEX** di alcune funzionalità della **Piattaforma VTEX** da parte di **VTEX** e (iii) richieste di servizio non sollecitate da **VTEX**;

7.1.10. qualsiasi investimento, spesa o impegno assunti dal **Contraente** in relazione al presente **Accordo** o all'utilizzo dei **Servizi** da parte del **Contraente**; e

7.1.11. danni relativi a qualsiasi accesso non autorizzato alla **Piattaforma VTEX**, nonché la modifica, l'esclusione, la distruzione, il danno, la perdita o la mancata memorizzazione di qualsiasi contenuto o dato del **Contraente**.

7.2. La responsabilità complessiva di **VTEX** sulla base o in relazione al presente **Accordo**, prevedibile o meno dalle **Parti**, e derivante dalla violazione dell'**Accordo**, da colpa (inclusa la negligenza), dalla violazione degli obblighi legali, false dichiarazioni (sia in buona fede, che negligenti), dalla restituzione o altro, sarà limitata al 10% (dieci per cento) dell'importo totale corrisposto dal **Contraente** a **VTEX**, in conformità alle disposizioni dell'**Appendice 1**, durante i 12 (dodici) mesi immediatamente precedenti alla notifica della perdita subita dal **Contraente**. Se esiste più di 1 (uno) reclamo durante i 12 (dodici) mesi immediatamente precedenti alla notifica del danno subito da parte del **Contraente**, i reclami saranno accorpati ma limitati al 10% (dieci per cento) dell'importo totale pagato dal **Contraente** a **VTEX**, in conformità alle disposizioni dell'**Appendice 1**.

7.3. Per mezzo del presente **Accordo**, **VTEX** esclude qualsiasi garanzia esplicita, implicita, legale e/o

contrattuale, così come qualsiasi obbligazione per eventuali difettosità e/o non conformità dei Servizi, fatta eccezione per quanto espressamente previsto dal presente Accordo.

8. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

8.1. VTEX è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale in relazione alla **Piattaforma VTEX** e il presente **Accordo** autorizza esclusivamente l'uso dei **Servizi** da parte del **Contraente**. Il **Contraente** non può modificare o rimuovere alcun marchio **VTEX**, o il nome commerciale di **VTEX**, dai punti in cui appare sulla **Piattaforma VTEX**. Nessuna disposizione del presente **Accordo** sarà considerata concedere al **Contraente** alcun diritto sul marchio **VTEX** o sul nome commerciale di **VTEX**.

8.2. Il **Contraente** non può registrare alcun marchio o nome commerciale che possa creare confusione con il marchio o il nome commerciale di **VTEX**.

8.3. Il **Contraente** può memorizzare i dati nel *database* della **Piattaforma VTEX**. Tali dati sono di sola ed esclusiva proprietà del **Contraente**, il quale autorizza **VTEX** a rendere anonimi i propri dati e a utilizzarli in forma anonima ai fini di contribuire al miglioramento dei prodotti e dei servizi di **VTEX**. Il *set* di dati anonimi aggregati può essere utilizzato per attivare funzionalità quali *benchmark* e pubblicazioni che possono aiutare a comprendere le tendenze dei dati, nonché ad assistere **VTEX** nell'espansione della sua infrastruttura.

8.4. Per mezzo del presente **Accordo**, il **Contraente** autorizza **VTEX** a utilizzare il proprio nome, marchio e la propria immagine per pubblicizzare il lancio dell'attività commerciale *online* relativa alla fornitura dei **Servizi**.

9. DURATA E RISOLUZIONE

9.1. Il presente **Accordo** entra in vigore alla data della firma dell'**Appendice 1**, rimanendo valido per il periodo indicato in quest'ultima ("**Durata**") o fino alla data di risoluzione anticipata in accordo con il presente articolo 9.

9.2. Il presente **Accordo** può essere risolto da entrambe le **Parti** in qualsiasi momento, a condizione che, in caso di risoluzione da parte di **VTEX**, il **Contraente** venga informato per iscritto da **VTEX** con almeno 150 (centocinquanta) giorni di anticipo e, in caso di risoluzione da parte del **Contraente**, **VTEX** venga avvisata dal **Contraente** per iscritto con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo.

9.3. **VTEX** può inoltre, a sua esclusiva discrezione e in qualsiasi momento, risolvere immediatamente (senza oneri a carico), il presente **Accordo** qualora:

9.3.1. ritenga ragionevolmente che il **Contraente** non stia utilizzando i **Servizi** in stretta osservanza del presente **Accordo** e delle politiche standard pubblicate da **VTEX** (<https://compliance.vtex.com>), o che il **Contraente** stia facendo attività di *spamming* (inviando e-mail o qualsiasi altro tipo di messaggio elettronico non autorizzato per effettuare pubblicità non richiesta, o per qualsiasi altro scopo, che possa dar luogo a reclamo da parte dei suoi destinatari);

9.3.2. il **Contraente** non effettui il pagamento in conformità al presente **Accordo** e non curi tale inadempimento a seguito del ricevimento di un avviso scritto con cui si richieda il pagamento entro dieci (10) giorni; o

9.3.3. il **Contraente** contesti, direttamente o indirettamente, a titolo personale o in collaborazione con terzi, il marchio o il nome commerciale **VTEX** o le sue relative registrazioni.

9.4. Ciascuna delle **Parti** può risolvere il presente **Accordo** qualora l'altra **Parte** commetta una violazione sostanziale dei propri obblighi di cui al presente **Accordo**:

9.4.1. nel caso di violazione sostanziale suscettibile di essere curata, a seguito della ricezione di un avviso scritto in cui viene specificato l'inadempimento e la richiesta di porvi fine entro quindici (15) giorni; o

9.4.2. nel caso di violazione sostanziale non suscettibile di essere curata immediatamente, attraverso comunicazione scritta all'altra **Parte**.

9.5. La risoluzione o la scadenza del presente **Accordo** non pregiudica alcun diritto o rimedio maturato prima della data della risoluzione, incluso il pagamento di qualsiasi somma da parte del **Contraente** in relazione ai **Servizi** forniti da **VTEX**.

9.6. Il presente **Accordo** può anche essere risolto immediatamente da una delle **Parti** per giusta causa e indipendentemente da eventuali comunicazioni giudiziali o extragiudiziali in caso di (i) impossibilità di esecuzione delle prestazioni di cui all'**Accordo** in forza di divieto legale o regolamentare o (ii) in caso di istanza o dichiarazione di fallimento, recupero giudiziale o stragiudiziale, scioglimento o liquidazione giudiziale o extragiudiziale di una qualsiasi delle **Parti**.

10. RICHIESTE DI TERZI

10.1. Il **Contraente** si assume l'esclusiva responsabilità per i prodotti e/o servizi che offre sulla **Piattaforma VTEX**, nonché per il rispetto delle norme a tutela del consumatore. Riconosce che in nessun caso **VTEX** sarà responsabile per qualsiasi danno o reclamo da parte di terzi danneggiati a seguito delle attività svolte sulla **Piattaforma VTEX**, e si impegna a prendere tutte le misure necessarie per esentare **VTEX** dalla responsabilità di eventuali azioni, essendo responsabile per tutti i costi e le spese, compresi i compensi legali e il pagamento a fronte di eventuali decisioni giudiziali.

11. RISERVATEZZA

11.1. Tutte le informazioni divulgate da una **Parte** ("**Parte Divulgante**") all'altra **Parte** ("**Parte Ricevente**"), per effetto dei **Servizi**, prima o dopo l'esecuzione del presente **Accordo**, con qualsiasi mezzo, includendo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni relative alla tecnologia, ai dati tecnici o scientifici, ai piani, alle strategie, alle previsioni, al *know-how*, ai segreti commerciali, alla ricerca, ai prodotti, ai servizi, alle invenzioni (brevettabili o meno), alle idee, ai materiali, ai processi, al design, ai disegni, agli schemi, ai modelli, ai campioni, ai programmi per computer, ai nomi e ai dati di clienti, dipendenti o fornitori, nonché altre forme di informazioni tangibili o immateriali, indipendentemente dal fatto che tali informazioni siano identificate o meno, saranno di seguito denominate "**Informazioni Riservate**". Tra le **Informazioni Riservate** non rientra qualsiasi informazione che: (i) deve essere divulgata per legge, su provvedimento giudiziale o da parte di una qualsiasi agenzia governativa; (ii) che è o diviene pubblicamente nota attraverso mezzi diversi dalla violazione del presente **Accordo**; (iii) è sviluppata in modo indipendente dalla **Parte Ricevente** e tale sviluppo autonomo può essere dimostrato mediante prova scritta; (iv) è legalmente divulgata alla **Parte Ricevente** da parte di terzi che non siano vincolati a un obbligo di riservatezza; o (v) era in legittimo possesso della **Parte Ricevente** prima della divulgazione.

11.2. La **Parte Ricevente** si impegna a: (i) trattare le **Informazioni Riservate** quantomeno con lo stesso grado di attenzione con cui tratta le proprie **Informazioni Riservate**; (ii) comunicare immediatamente e per iscritto alla **Parte Divulgante** qualsiasi uso improprio o appropriazione indebita di **Informazioni Riservate** di cui venga a conoscenza; e (iii) utilizzare le **Informazioni Riservate** esclusivamente allo scopo di discutere, valutare ed eseguire i **Servizi**.

11.3. **VTEX** può divulgare le **Informazioni Riservate del Contraente** ai suoi dipendenti, agenti, alle sue controllate/consociate e ai suoi subcontraenti che hanno la necessità di venire a conoscenza delle **Informazioni Riservate** per adempiere agli obblighi contenuti nel presente **Accordo**, a condizione che tali persone siano

soggette a obblighi di riservatezza non meno onerosi dei termini del presente **Accordo**. Il **Contraente** deve fare lo stesso in relazione alle **Informazioni Riservate di VTEX** nei confronti dei propri dipendenti e di terzi. Ciascuna **Parte** si assume la piena responsabilità per gli atti e le omissioni dei propri contraenti e dipendenti qualora violassero il presente articolo.

11.4. La **Parte Ricevente** restituirà alla **Parte Divulgante** o distruggerà, a sola discrezione della **Parte Divulgante**, tutte le **Informazioni Riservate**, ogni copia (come il *backup* di informazioni a scopo di archiviazione) e tutti i documenti e materiali contenenti qualsiasi porzione delle **Informazioni Riservate**, nonché interromperà l'utilizzo delle **Informazioni Riservate** e garantirà che i propri dipendenti cessino l'uso delle medesime, immediatamente dopo la risoluzione o la scadenza del presente **Accordo** o su richiesta scritta inviata a tal fine della **Parte Divulgante**. Nonostante la distruzione o la restituzione delle **Informazioni Riservate**, la **Parte Ricevente** continuerà ad essere vincolata ai propri obblighi in base al presente **Accordo**.

11.5. Le **Parti** riconoscono che la violazione o l'omissione dei rispettivi obblighi derivanti da questo articolo può causare un danno immediato e irreparabile all'altra **Parte** che non può essere adeguatamente risarcito, e che, in caso di violazione od omissione e in aggiunta a tutte le altre soluzioni legali o di equità, la **Parte** interessata avrà il diritto di richiedere misure preventive a qualsiasi tribunale o giurisdizione competente, senza la necessità di dimostrare danni effettivi o l'esistenza di qualsiasi garanzia.

11.6. Il presente articolo 11 durerà per i 5 (cinque) anni successivi allo scioglimento del presente **Accordo**.

12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

12.1. I seguenti termini, allorché utilizzati nel presente **Accordo**, avranno i seguenti significati:

per "**Dati Personali del Contraente**" si intendono i **Dati Personali** forniti dal **Contraente** a **VTEX** per il trattamento, così come meglio descritto nel Paragrafo 2 nell'**Appendice 2**.

Per "**Leggi sulla Protezione dei Dati**" si intenderà (i) il Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati ("**GDPR**"); (ii) qualsiasi legislazione applicabile vigente di volta in volta in Irlanda che attui la Direttiva 2002/58/CE della Comunità Europea o sia ad essa relazionata (a titolo esemplificativo e non limitativo in relazione alla *Privacy* e alle Comunicazioni Elettroniche (Direttiva CE) Regolamento 2003); (iii) qualsiasi altra legislazione di volta in volta in vigore in relazione alla *privacy* o al trattamento dei dati personali, incluso il *UK Data Protection Act del 2018*; e (iv) qualsiasi norma o codice di condotta statutario emessi o adottati da qualsiasi rilevante autorità per la protezione dei dati o dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati con riferimento a tale legislazione.

12.2. i riferimenti a "**Titolare**", "**Interessato**", "**Dati Personali**", "**Violazione dei Dati Personali/ Data Breach**", "**Trattamento**", "**Responsabile del Trattamento dei Dati**", "**Autorità di Controllo**" e "**Categorie Particolari di Dati Personali**" avranno ciascuno il significato attribuito loro nel **GDPR**.

12.3. Nella misura in cui **VTEX** tratti qualsiasi **Dato Personale** fornito dal **Contraente** nel corso della fornitura dei **Servizi**, le **Parti** rispetteranno i loro obblighi sulla base dell'Addendum relativo al Trattamento dei Dati VTEX (<https://compliance.vtex.com>) accettato dalle **Parti** alla data del presente **Accordo**

13. POLITICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

13.1. Il **Contraente** dichiara di avere piena conoscenza del Codice Etico di **VTEX** ("**Codice Etico**") impegnandosi ad osservare per sé stesso, i suoi amministratori, rappresentanti e dipendenti, i relativi principi e linee guida, mantenendo i più elevati standard di etica e integrità per tutta la durata del suo rapporto con **VTEX** e/o con i terzi

relativi all' oggetto dell'**Accordo**.

13.2. Le **Parti** dichiarano di conoscere le diverse leggi e convenzioni applicabili in Europa che vietano atti di corruzione e altri atti dannosi nei confronti della pubblica amministrazione, tra cui, la Convenzione Anticorruzione OECD, la Convenzione delle Nazioni Unite contro la Corruzione e FCPA – Atto delle Pratiche Straniere di Corruzione – e le leggi locali anticorruzione che rappresentano la Comunità Europea. In ogni attività e atto relativo all' esecuzione del presente **Contratto**, le **Parti** si impegnano a rispettare loro stesse e a far rispettare rigorosamente le Leggi Anticorruzione dai loro amministratori, dipendenti e terzi.

13.3. Le **Parti** sono irrevocabilmente obbligate, direttamente o tramite terzi subcontraenti o il proprio personale, a non promettere, offrire, dare, sponsorizzare, incoraggiare, costringere o convenire, direttamente o indirettamente, a mezzo di tangenti, frode, influenza illecita, estorsione, vantaggio improprio (sia in contanti, regali, sconti, favori o altro bene di valore), a un agente pubblico, o a una terza persona a lui relazionata, o compiere qualsiasi atto vietato dalle Leggi Anticorruzione. Si impegnano inoltre ad adottare le migliori pratiche di *governance* al fine di prevenire atti di corruzione, frode, pratiche illegali o riciclaggio di denaro da parte dei propri dirigenti, dipendenti, rappresentanti o terzi.

13.4. Le **Parti** dichiarano inoltre che non vi è alcun agente pubblico o persona relazionata che riceverà, direttamente o indirettamente, benefici o vantaggi come risultato del presente **Accordo**.

13.5. Le **Parti** si impegnano a comunicare tempestivamente alla **Controparte** il verificarsi di qualsiasi atto compiuto da quest' ultima o da tutti coloro che, sotto la responsabilità delle **Parti**, direttamente o indirettamente, siano coinvolti nell'esecuzione del presente **Accordo** stipulato tra le **Parti** e che violino le disposizioni del presente articolo. Si impegnano inoltre a collaborare alle eventuali indagini avviate, fornendo tutte le informazioni necessarie. La **Parte** imputata sarà tuttavia esentata da tale obbligo, nei casi in cui sia soggetta all'obbligo di segretezza o riservatezza in base alla legislazione applicabile o per decisione dell'autorità competente, anche a seguito di accordi di trattamento favorevole e strumenti simili.

14. FORZA MAGGIORE

14.1. Fatta eccezione per l'obbligo del **Contraente** di effettuare il pagamento, nessuna delle **Parti** violerà il presente **Accordo** o in alternativa sarà responsabile per qualsiasi ritardo o inadempienza agli obblighi previsti dal presente **Accordo** se il ritardo o l'inadempienza sono originati da un **Caso di Forza Maggiore**. In tali circostanze, ciascuna delle **Parti** potrà avvalersi delle disposizioni del presente articolo 14 per l'esenzione da responsabilità per prestazione difettosa o per ritardo e nel caso in cui tali ritardi o inadempienze persistano per un periodo superiore a 90 giorni consecutivi, ciascuna delle **Parti** avrà il diritto di risolvere il presente **Accordo** con effetto immediato dandone comunicazione scritta all' altra **Parte**.

14.2. Con "**Caso di Forza Maggiore**" si intende qualsiasi circostanza che non rientra nel ragionevole controllo di una **Parte**, includendo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, (a) atti causati dalla forza della natura, inondazioni, siccità, terremoti o altri disastri naturali; (b) epidemia o pandemia; (c) attacchi terroristici, guerre civili, disordini o rivolte civili, guerra, minaccia o preparazione alla guerra, conflitto armato, imposizione di sanzioni, embargo o interruzione di relazioni diplomatiche; (d) contaminazione nucleare, chimica o biologica, *bang* sonico o pandemia; (e) qualsiasi legge o azione intrapresa da un governo o da una pubblica autorità, inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l' imposizione di una restrizione, di un contingentamento o di un divieto di esportazione o importazione o la mancata concessione di una licenza o del consenso necessari; (f) crollo di edifici, incendio, esplosione o incidente; (g) qualsiasi controversia di lavoro o commerciale, sciopero, azione sindacale o serrata (tranne in ogni caso da parte del soggetto che cerca di avvalersi di tale articolo o di altra società appartenente allo stesso gruppo di tale soggetto); (h) inadempimento da parte di fornitori o subcontraenti (diversi dalle società facenti parte dello stesso gruppo della **Parte** che intende avvalersi di tale articolo); e (i) interruzione o malfunzionamento del servizio relativo alle utenze.

15. DISPOSIZIONI GENERALI

15.1. Il presente **Accordo** rappresenta l'intero accordo tra le **Parti** e sostituisce qualsiasi precedente accordo, disposizione o intesa (sia in via orale, sia scritta) tra le **Parti** in relazione al suo contenuto.

15.2. Ciascuna **Parte** concorda sul fatto che alla stipulazione del presente **Accordo**, tutte le dichiarazioni, rappresentazioni, garanzie e tutti gli impegni su cui essa si basa sono incorporati nel presente **Accordo** e non presta affidamento su (e non avrà alcun rimedio a tale proposito) alcuna dichiarazione, rappresentazione (inclusa qualsiasi falsa dichiarazione), garanzia o impegno (prestati sia negligenemente, sia in buona fede) da parte di qualsiasi persona (**Parte** del presente **Accordo** o meno, in ogni caso sia contrattuale che non-contrattuale) che non sia espressamente stabilito nel presente **Accordo**. Fatta eccezione per qualsiasi altra disposizione del presente **Accordo** che limita i rimedi a disposizione di una delle **Parti**, ciascuna **Parte** accetta che non avrà alcun rimedio in relazione al presente **Accordo** per false dichiarazioni (sia in buona fede, sia negligenenti), inesattezze negligenenti o errori basati su qualsiasi dichiarazione di cui al presente **Accordo** o fatta in relazione a quest'ultimo. A eccezione della capacità di qualsiasi **Parte** di ottenere un provvedimento d'ingiunzione, l'unico rimedio a disposizione di ciascuna **Parte** in relazione a qualsiasi violazione del presente **Accordo** sarà il risarcimento dei danni per violazione del contratto in base al presente **Accordo**.

15.3. Nessuna variazione del presente **Accordo** sarà efficace se non in forma scritta e sottoscritta da entrambe le **Parti**. In caso di incoerenza o ambiguità tra il corpo principale del presente **Accordo** e l'**Appendice 1**, prevarranno i termini di cui all' **Appendice 1**.

15.4. Se una qualsiasi disposizione (o parte di una disposizione) del presente **Accordo** venisse ritenuta invalida, inapplicabile o illecita, le altre disposizioni (o parti di qualsiasi disposizione) rimarranno in vigore. Se una disposizione, o parte di essa, di cui al presente **Accordo** venisse considerata eliminata sulla base del presente articolo, le **Parti** negozieranno in buona fede per convenire una disposizione sostitutiva che, nella misura più ampia possibile, raggiunga il risultato commerciale previsto dalla disposizione originale.

15.5. Una persona che non è una **Parte** del presente **Accordo** non avrà alcun diritto di far valere qualsiasi disposizione del presente **Accordo**.

15.6. Fatta eccezione per quanto espressamente previsto dal presente **Accordo**, i diritti e i rimedi ivi previsti non sono esclusivi e sono pertanto ulteriori rispetto a qualsiasi diritto o rimedio previsto dalla legge.

15.7. Il fatto che una delle **Parti** non eserciti o ritardi l'esercizio di qualsiasi diritto o rimedio sulla base al presente **Accordo** non sarà considerato una rinuncia a detto diritto e/o rimedio o a qualsiasi altro diritto o rimedio, né precluderà o limiterà l'**ulteriore** esercizio di questo o di qualsiasi altro diritto o rimedio o influirà sulla validità del presente **Accordo**. L'esercizio parziale o anche di un solo diritto o rimedio non precluderà o limiterà l'**ulteriore** esercizio del medesimo diritto e/o rimedio o di qualsiasi altro diritto o rimedio.

15.8. Il **Contraente** non può, senza il consenso scritto di **VTEX**, trasferire, cedere, addebitare, sub-contrattare, dichiarare in *trust* o gestire attraverso qualsiasi altra modalità, nei confronti di terzi, in tutto o in parte, nessuno dei suoi diritti e degli obblighi previsti dal presente **Accordo**.

15.9. Con il presente **Accordo**, il **Contraente** autorizza **VTEX** a condividere i propri dati con i partner di **VTEX** allo scopo di sviluppare i **Servizi**.

15.10. Il presente **Accordo** è firmato su base non esclusiva e, pertanto, le **Parti** sono libere di stipulare contratti simili con terzi o qualsiasi altro tipo di **Accordo** con lo stesso scopo e oggetto.

15.11. Tutte le comunicazioni in base al presente **Accordo** devono essere effettuate per iscritto e saranno considerate pervenute al destinatario:

15.11.1. se consegnate a mano, al momento della consegna;

15.11.2. se spedite tramite corriere riconosciuto a livello internazionale, alle ore 16.30 del terzo giorno lavorativo successivo alla spedizione; o

15.11.3. se inviate tramite posta elettronica, a conferma del ricevimento, a condizione che una copia della comunicazione sia inviata anche al destinatario in accordo con le clausole 15.11.1 o 15.11.2.

15.12. Le **Parti** dichiarano e garantiscono di conoscere e comprendere le leggi anticorruzione, impegnandosi a (i) non compiere atti lesivi alla pubblica amministrazione nazionale o estera, nonché astenersi dal promettere, offrire, donare, direttamente o indirettamente, senza l'aiuto di altri o tramite terzi interposti, indebito vantaggio a favore di un agente pubblico nazionale o straniero, o a terzi collegati; (ii) attuare adeguate linee guida e controlli volti a prevenire e correggere le deviazioni, al fine di ottemperare e assicurare che i propri amministratori, dipendenti, contraenti e altri rappresentanti rispettino le disposizioni delle leggi anticorruzione; e (iii) provare, su richiesta dell'altra **Parte**, l'efficacia di queste linee guida e controlli.

15.13. Il **Contraente** deve inserire la firma di **VTEX** ("Powered by VTEX"), sotto forma di logo contenente un collegamento ipertestuale al proprio sito web, in tutti gli elementi accessibili agli utenti della **Piattaforma VTEX**.

15.14. **VTEX** fornisce i **Servizi** come contraente indipendente, non è un dipendente, *joint venturer* o partner del **Contraente**. Nessuna **Parte** avrà, in ogni modo, l'autorità per prestare qualsiasi dichiarazione o agire in qualità di agente in nome o per conto di un'altra **Parte**.

15.15. Il presente **Accordo** può essere realizzato in un numero qualsiasi di copie e dai Contraenti del presente Accordo in copie separate, ciascuna delle quali, se così sottoscritta, è considerata un originale e tutto ciò, congiuntamente, costituisce unico e identico accordo.

16. LEGGE APPLICABILE E ARBITRATO

16.1. Il presente **Accordo** e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in relazione con il suo contenuto o formazione (compresi controversie o reclami non contrattuali) sarà regolato e interpretato in accordo con la Legge di Londra.

16.2. Controversie o reclami, inclusa qualsiasi questione riguardante la loro esistenza, validità o risoluzione, saranno sottoposti e infine definiti mediante arbitrato in base al Regolamento applicabile in quel momento (il "Regolamento") dalla Corte Arbitrale Internazionale di Londra ("**LCIA**"), il cui Regolamento si considera incorporato nel presente Accordo per mezzo di questo riferimento, a eccezione dei termini aggiuntivi sottostanti.

16.2.1. La nomina e il numero degli arbitri saranno effettuati e determinati in accordo con il Regolamento. La sede, o sede legale, dell'arbitrato sarà Londra.

16.2.2. La lingua da utilizzare nell'arbitrato sarà l'Inglese.

16.2.3. Salvo diverso accordo tra le **Parti** della controversia, nessuna delle **Parti** è tenuta a fornire una esibizione totale dei documenti, ma può essere richiesta la produzione di documenti specifici e identificati che siano rilevanti per la controversia.

16.2.4. Nel caso in cui sorgano più controversie e tali controversie siano soggette a risoluzione mediante arbitrato in base al presente articolo, su richiesta di una delle **Parti**, tali controversie devono essere unite in un unico procedimento arbitrale nella misura più ampia possibile.

16.3. Fermo restando quanto sopra, nulla nel presente articolo 16 impedisce ad una **Parte** di procedere con le seguenti attività al di fuori del procedimento di arbitrato:

16.3.1. ottenere un provvedimento d'urgenza per impedire l'uso non autorizzato dei diritti di proprietà intellettuale o di Informazioni Riservate;

16.3.2. sospendere la fornitura al Contraente di tutti o di una parte dei Servizi a causa dell'impossibilità da parte del **Contraente** di effettuare tutti i pagamenti come e quando richiesto in conformità con i termini del presente **Accordo**; o

16.3.3. agire per il recupero di importi dovuti e spettanti a **VTEX** e / o alle sue controllate/consociate in base al presente **Accordo** attraverso procedimenti giudiziari (o altri mezzi di recupero crediti previsti dalla legge) che possono essere attivati in qualsiasi giurisdizione in cui si trova il Contraente o in cui si trovano **VTEX** e le sue controllate/consociate che forniscono i Servizi.

Come richiesto ai sensi dell'articolo 1341 c.c., il Cliente approva specificamente tutte le clausole contenute nel presente Accordo, e, in particolare: Articolo 4 (Obblighi del Contraente); Articolo 6 (Livello di Servizio (SLA)); Articolo 7 (Limitazione di responsabilità di VTEX); Articolo 8 (Proprietà Intellettuale); Articolo 10 (Richieste di Terzi); Articolo 13 (Politiche di Responsabilità Sociale); Articolo 14 (Forza Maggiore); Articolo 15 (Disposizioni Generali); Articolo 16 (Legge Applicabile e Arbitrato).

Appendice 2

Termini per il Trattamento dei Dati

Questa Sezione – come richiesto dall' Articolo 28 (3) **GDPR** – include alcuni dettagli sul trattamento dei **Dati Personali** forniti dal **Contraente** (in qualità di Titolare del Trattamento) a VTEX (in qualità di Responsabile del Trattamento):

Contenuto e durata del Trattamento dei Dati Personali. Il contenuto e la durata del **Trattamento dei Dati Personali del Contraente** sono stabiliti nel DPA, se applicabile.

Natura e scopo del Trattamento dei Dati Personali. La natura e lo scopo del **Trattamento dei Dati Personali del Contraente** sono stabiliti nel DPA, se applicabile.

Le categorie di Interessato a cui si riferiscono i Dati Personali forniti dal Contraente. Le categorie di **Interessato potranno** avere tutte o alcune delle seguenti caratteristiche:

- Si prega di consultare il nostro Addendum sul Trattamento dei Dati (<https://compliance.vtex.com>)

Le tipologie dei Dati Personali forniti dal Contraente da trattare. I **Dati Personali** forniti dal **Contraente da Trattare potranno** avere tutte o alcune delle seguenti caratteristiche:

Gli obblighi e i diritti del **Contraente**. Gli obblighi e i diritti del **Contraente** sono stabiliti nel presente **Accordo**.