

TERMOS DE SERVIÇO

Em vigor a partir de 02 de março de 2026.

É um prazer receber você na VTEX! Ao criar uma Conta da VTEX (conforme definição da Seção 1) ou ao usar qualquer Serviço da VTEX (conforme definição abaixo), você concorda em obedecer aos termos e condições a seguir ("Termos de Serviço").

Nestes Termos de Serviço, "VTEX" refere-se à Parte Contratada da VTEX (conforme definição da Seção 9 abaixo), e "você", "seu" e "sua" referem-se ao Titular da Loja, representando a empresa contratante dos Serviços da VTEX e quaisquer de suas afiliadas. "Usuário da VTEX" refere-se coletivamente ao Titular da Loja e aos Membros da Equipe com acesso à Plataforma VTEX.

A VTEX disponibiliza uma plataforma de tecnologia para comércio digital que integra, em um único ambiente, os principais recursos necessários para a operação e o crescimento de negócios. Por meio da Plataforma VTEX, os lojistas podem estruturar, operar e escalar suas lojas, com funcionalidades que incluem, entre outras, a integração de diversos canais de venda, permitindo a comercialização de produtos em diferentes meios digitais e físicos. A plataforma também oferece ferramentas para a gestão de catálogo, estoque, pedidos, pagamentos, logística, operações comerciais, ações de marketing e relacionamento com clientes. Qualquer serviço ou serviços oferecidos pela VTEX são mencionados nestes Termos de Serviço como "Serviço(s)". Quaisquer novos recursos ou ferramentas adicionados aos Serviços atuais também estarão sujeitos aos Termos de Serviço e a eventuais termos específicos destes novos recursos ou ferramentas ("Add-on(s)"). Você pode consultar a versão atual dos Termos de Serviço a qualquer momento nesta página.

É necessário ler, concordar e aceitar todos os termos e condições contidos ou expressamente mencionados nestes Termos de Serviço, inclusive a [Política de Privacidade da VTEX](#) e o [Adendo ao Tratamento de Dados Pessoais \("DPA"\) da VTEX](#), antes de criar uma Conta da VTEX ou usar um Serviço da VTEX.

Leia os Termos de Serviço, incluindo qualquer documento mencionado aqui, para ter as informações completas sobre seus requisitos legais. Ao usar a VTEX ou qualquer Serviço da VTEX, você concorda com estes Termos de Serviço. Estes Termos de Serviço podem ser atualizados a qualquer momento. Verifique periodicamente se há atualizações.

1. Termos da Conta

- 1.1. Para acessar e usar os Serviços, você deve se cadastrar em uma conta da VTEX ("Conta") fornecendo dados como razão social da empresa, endereço comercial, endereço de e-mail válido e outras informações indicadas como obrigatórias. A VTEX poderá, a seu exclusivo critério, utilizar meios válidos para identificar e validar as informações da Conta, assim como solicitar dados e documentos adicionais, podendo rejeitar sua solicitação de uma Conta ou cancelar uma Conta existente.
- 1.2. Você confirma que está recebendo os Serviços prestados pela VTEX para fins de uma atividade comercial e não para fins pessoais, domésticos ou familiares.
- 1.3. Você declara estar ciente de que a VTEX usará o endereço do e-mail informado na abertura de uma Conta ou atualizado por você em tempo oportuno como a forma principal de comunicação com você ("Endereço Principal de E-mail"). Você deve monitorar o Endereço Principal de E-mail informado à VTEX, que deve ter capacidade plena de enviar e receber mensagens. A autenticação de suas comunicações com a VTEX é possível apenas se elas vierem de seu Endereço Principal de E-mail.
- 1.4. Você é responsável por manter sua senha segura. A VTEX não pode e não será responsável por qualquer perda ou dano incorrido caso você não mantenha a segurança de sua Conta e senha. A

VTEX poderá solicitar medidas de segurança adicionais a qualquer momento e reserva-se o direito de ajustar esses requisitos a seu critério exclusivo.

- 1.5. Você concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender ou explorar qualquer parte do Serviço, uso dos Serviços ou acesso aos Serviços sem a permissão expressa por escrito da VTEX.
- 1.6. Você concorda em não burlar, ignorar ou evitar quaisquer das limitações técnicas dos Serviços, inclusive para processar pedidos fora da VTEX Checkout, usar qualquer ferramenta para habilitar recursos ou funcionalidades que estejam desabilitados nos Serviços ou descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa dos Serviços.
- 1.7. Você concorda em não usar nenhum robô, spider, scraper ou outro meio automatizado para acessar os Serviços ou monitorar qualquer material ou informação dos Serviços.

2. Ativação da Conta

2.1. Titular da Loja

- 2.1.1. Para fins destes Termos, “**Loja**” significa a loja virtual operada por meio da plataforma VTEX, incluindo lojas hospedadas ou integradas a sites de terceiros, bem como outros canais digitais ou pontos de venda eventualmente associados à conta.
- 2.1.2. A pessoa natural que se cadastrar nos serviços da **VTEX** representando uma pessoa jurídica e criar uma conta será considerada o **Titular da Loja**, sendo a responsável pelo uso da conta e pelos serviços contratados.
- 2.1.3. O **Titular da Loja** deve garantir que a razão social da empresa responsável pela Loja, quando aplicável, esteja claramente informada e visível no site da Loja.
- 2.1.4. Ao se cadastrar, o **Titular da Loja** declara que possui autorização para representar e vincular essa empresa a estes Termos e deverá utilizar um endereço de e-mail corporativo válido.
- 2.1.5. Cada Loja poderá estar vinculada a apenas um Titular da Loja. No entanto, um mesmo Titular da Loja pode possuir e administrar mais de uma Loja na plataforma VTEX.

2.2. Perfis de Acesso de Membro da Equipe

- 2.2.1. O Titular da Loja poderá criar uma ou mais Perfil(s) de Acesso de Membro(s) da Equipe, permitindo que outras pessoas acessem e utilizem a conta da Loja.
- 2.2.2. Cada Perfil de Acesso de Membro da Equipe deverá estar vinculado a um nome identificável e a um endereço de e-mail válido. O Titular da Loja poderá definir diferentes níveis de acesso e permissões para cada membro da equipe, controlando quais funcionalidades e informações da Loja poderão ser visualizadas ou gerenciadas, como dados de vendas, relatórios ou configurações da Loja.
- 2.2.3. O Titular da Loja é responsável por garantir que todos os usuários que acessarem a Loja, incluindo funcionários, parceiros, prestadores de serviços ou terceiros, utilizem a plataforma em conformidade com estes Termos de Serviço. Qualquer uso da conta por meio de um Perfil de Acesso de Membro da Equipe será considerado realizado sob a responsabilidade do Titular da

Loja.

- 2.2.4. Mesmo que o Titular da Loja delegue atividades a terceiros, ele continuará sendo o único responsável pelo cumprimento destes Termos de Serviço e por quaisquer obrigações assumidas em relação à VTEX.
- 2.2.5. Para os fins destes Termos, o Titular da Loja e os usuários de Perfil(s) de Acesso de Membro(s) da Equipe são, individualmente, denominados “Usuários da VTEX”.

3. Obrigações e Direitos da VTEX

- 3.1. Prestar os Serviços de forma adequada, disponibilizando a infraestrutura de processamento necessária para que a Plataforma VTEX se mantenha disponível e opere regularmente, observadas as limitações, exceções e condições previstas nestes Termos de Serviço, inclusive quanto a manutenções, indisponibilidades temporárias e eventos fora do controle razoável da VTEX.
- 3.2. Manter a infraestrutura de hospedagem atualizada quanto aos programas de proteção contra ações criminosas ou irregulares de terceiros.
- 3.3. Fornecer o suporte padrão aplicável para os Serviços adquiridos pelo Usuário sem custo adicional.
- 3.4. De tempos em tempos, a VTEX poderá disponibilizar os serviços beta, ou seja, novos serviços ou funcionalidades em fase de testes da Plataforma VTEX que podem ser disponibilizados para a você realizar testes a seu critério. Qualquer uso das funcionalidades em fase de testes dos Serviços Beta estará sujeito aos termos específicos para tal utilidade.
- 3.5. Manter a certificação PCI ativa e atualizada.
- 3.6. A VTEX poderá suspender ou revogar, de forma imediata, parcial ou total, o acesso ao ambiente da Plataforma VTEX, caso seja constatada a ocorrência de Incidente de Segurança em seu ambiente ou de qualquer atividade que possa comprometer a segurança, a estabilidade ou a integridade da Plataforma VTEX. Esta medida visa a manutenção da segurança da Plataforma VTEX e a proteção de todos os usuários, não sendo de responsabilidade da VTEX quaisquer decorrências de tal suspensão ou revogação, sendo aplicáveis as cláusulas de limitação de responsabilidade previstas nestes Termos de Serviço.
 - 3.6.1. Um “Incidente de Segurança” é definido como qualquer ataque explícito e/ou uma violação de prática de segurança padrão que pode prejudicar a disponibilidade dos Serviços, a integridade de computadores e aplicativos das Partes e a privacidade de dados e/ou propriedades das Partes, podendo ser relatado pelo monitoramento de funcionários, parceiros e partes externas.
- 3.7. A VTEX não será responsável por violações de dados e informações, ou vulnerabilidades decorrentes de atos, integrações e customizações realizadas por funcionários, agentes ou pessoas autorizadas por você a operar a Plataforma VTEX, inclusive vulnerabilidades decorrentes da falta de atualizações de chaves de aplicativos.

4. Suas Responsabilidades

- 4.1. Efetuar os pagamentos devidos no âmbito destes Termos de Serviço de forma pontual, de acordo com a Seção 5.

- 4.2. Informar à **VTEX** sobre qualquer alteração de seus dados cadastrais, sendo que a ausência de comunicação implicará na utilização de forma válida pela **VTEX** dos dados inicialmente fornecidos.
- 4.3. Manter a aba "Contatos" no módulo de billing na **Plataforma VTEX** atualizada com os contatos financeiros.
- 4.4. Responder, de forma exclusiva e integral, pelas atividades de sua responsabilidade ou de seus subcontratados e representantes, desempenhadas na **Plataforma VTEX** através da utilização dos **Serviços**, tais como: a qualidade e origem dos produtos e serviços comercializados; por qualquer configuração que você ou terceiros orientados por você tenham realizado na **Plataforma VTEX** que cause prejuízo, mesmo que com consulta à **VTEX**, isentando a **VTEX** de qualquer responsabilidade a esse respeito.
- 4.5. Não utilizar as APIs para integrar a Plataforma VTEX com outros softwares de modo a burlar o fluxo normal de registro dos pedidos, impedindo o recebimento do percentual variável de vendas ("Take Rate") pela VTEX, o que será considerado como uma ação fraudulenta, que deverá, nesse caso culminar na compensação à VTEX, correspondente ao pagamento de 6 (seis) vezes o valor do último faturamento mensal da VTEX para você, podendo a VTEX rescindir unilateralmente nos termos da cláusula 9.2.
- 4.6. Conceder acesso à Plataforma VTEX apenas a usuários que devam ter acesso para a realização das atividades objeto deste Contrato, bem como responsabilizar-se pelas atividades praticadas junto à Plataforma VTEX por todos os usuários a que tenha concedido acesso. Você, por meio deste, concorda que será única e exclusivamente responsável pelo uso e operação da Plataforma VTEX, incluindo, sem se limitar, a toda e qualquer customização, funcionalidade e recursos adicionados à Plataforma VTEX. Você concorda ainda que a VTEX não será responsável por quaisquer indisponibilidades ou vulnerabilidades de segurança que tenham sido causadas em decorrência da implementação ou operação de tais funcionalidades e/ou customizações, a menos que tenham sido previamente acordadas por escrito com a VTEX.
- 4.7. Para utilizar adequadamente a Plataforma, o Usuário deverá, às suas expensas, dispor de equipamentos, softwares, navegadores, sistemas e conexão à internet compatíveis com os recursos tecnológicos exigidos pela VTEX, não se responsabilizando a VTEX por falhas ou incompatibilidades decorrentes do ambiente do Usuário.
- 4.8. Você reconhece que a plena utilização da Plataforma poderá exigir a contratação de serviços complementares de terceiros, tais como serviços de implementação, configuração, personalização, integrações ou suporte técnico especializado, os quais não integram o escopo dos serviços prestados pela VTEX. Tais serviços poderão ser prestados por terceiros independentes, inclusive parceiros homologados pela VTEX, sendo a contratação, gestão e responsabilidade por esses serviços exclusivamente suas, não respondendo a VTEX por atos, omissões, entregas, desempenho ou resultados desses terceiros.
- 4.9. Você concorda, ainda, que, caso exista um aplicativo certificado pela VTEX ("APP Certificado") substancialmente similar àquele que pretenda integrar à Plataforma VTEX, optará pela utilização do APP Certificado, abstenendo-se de realizar integrações com aplicações ou parceiros que não forneçam APPs Certificados. Na hipótese de inexistência de APP Certificado substancialmente semelhante e, por essa razão, você opte por integrar ou utilizar aplicativo não certificado, você reconhece e concorda que a VTEX não terá qualquer responsabilidade por violação, falhas, indisponibilidades, incidentes, perdas e danos ou quaisquer prejuízos decorrentes ou relacionados a tal integração ou ao uso de APP não certificado.
- 4.10. Não utilizar a Plataforma VTEX para: (i) exibir ou transmitir material pornográfico de qualquer natureza; (ii) transmitir material que seja ilegal, ilícito, enganoso, assediador, difamatório, abusivo, fraudulento,

ameaçador, nocivo, grosseiramente ofensivo ou de outra forma censurável; (iii) transmitir material que contenha vírus ou quaisquer outros programas ou códigos nocivos; (iv) obter, postar ou distribuir informações pessoais sobre terceiros sem seu consentimento; (v) postar ou transmitir qualquer material que possa infringir os direitos autorais, as marcas comerciais, a identidade visual ou outros direitos de propriedade intelectual de qualquer outra pessoa ou direitos exclusivos de um terceiro; (vi) armazenar arquivos não relacionados ao website de sua Loja; (vii) advogar, assistir ou descrever métodos para hackear ou invadir medidas de segurança; ou (viii) oferecer ou conduzir atividades relacionadas a jogos de azar, sorteios, loterias, esquemas piramidais ou esquemas similares; (ix) criar um gateway anônimo; (xi) violar qualquer lei ou regulamento federal, estadual ou local de um órgão governamental. O Usuário garante ainda que é o único responsável pelos produtos e/ou serviços por ele oferecidos através de seu site, bem como pelo cumprimento de todas e quaisquer normas e legislações aplicáveis no âmbito das atividades desenvolvidas no respectivo site.

- 4.11. Você se compromete a cumprir todas as legislações e regulamentações aplicáveis relacionadas à integridade, ética e compliance, incluindo, sem prejuízo de outras, relativas à corrupção, à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à concorrência leal, aos direitos humanos, às normas trabalhistas e ambientais na localidade deste contrato e em quaisquer jurisdições em que atue. Você declara também que (i) possui conhecimento do Código de Ética e Conduta para Terceiros da VTEX ("Código de Ética") e das demais políticas disponíveis em <https://compliance.vtex.com/>, e compromete-se a observá-las e fazê-las observar por seus administradores, empregados, agentes, representantes e subcontratados; (ii) suas atividades e recursos, assim como os de seus acionistas, são lícitos; e (iii) comunicará imediatamente à VTEX qualquer investigação, processo denúncia ou indício de violação às leis e aos padrões de integridade aplicáveis à execução deste Contrato, assim como quaisquer casos de conflito de interesses e alterações societárias consideradas relevantes, ficando a VTEX isenta de responsabilidade por falsidade ou inexactidão desta declaração. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula será considerado inadimplemento do presente instrumento não passível de correção ou remediação, podendo a VTEX declarar rescindido o presente Contrato por justa causa e com efeitos imediatos, independentemente de qualquer aviso ou notificação.
- 4.12. Você reconhece que ao iniciar o acesso à Plataforma VTEX, todos os módulos do Master Data (solução para banco de dados sobre consumidores finais) estarão inacessíveis a acessos externos. Caso você publique o Master Data para integrações e visualizações externas, você deverá responder, de forma exclusiva e integral, por perdas e danos, incluindo, mas não se limitando, à decorrentes de vazamentos de dados ocorridos na Plataforma VTEX, devendo isentar a VTEX de quaisquer responsabilidades relacionadas, perante terceiros. Você compreende ainda que a utilização da criptografia é o método mais adequado para a proteção das informações, comprometendo-se a utilizá-lo sempre que possível.
- 4.13. Você manterá as chaves de aplicativo ("Application Keys") em níveis de segurança esperados pelo mercado por toda a duração deste Contrato, sem realizar quaisquer divulgações públicas, e protegendo-as de quaisquer acessos não autorizados. Além disso, você concorda em renovar periodicamente as Application Keys durante a vigência dos Serviços.
- 4.14. É expressamente proibida a realização de testes de vulnerabilidade, *scans de segurança*, testes de penetração (*penetration tests*) ou qualquer outro tipo de avaliação de segurança na Plataforma VTEX ou em sua infraestrutura sem autorização prévia e expressa da VTEX. Qualquer teste de segurança não autorizado será considerado violação destes Termos de Serviço e poderá resultar na suspensão imediata da Conta.
- 4.15. Caso você identifique comportamento anômalo, falha de segurança ou potencial vulnerabilidade na Plataforma VTEX, você se obriga a: (i) notificar imediatamente a VTEX através dos canais oficiais de suporte; (ii) cessar imediatamente qualquer interação com a vulnerabilidade identificada; (iii) abster-se de coletar evidências adicionais, realizar explorações posteriores ou divulgar a vulnerabilidade a

terceiros antes da correção pela VTEX; e (iv) cooperar com a VTEX na investigação e correção da vulnerabilidade. O descumprimento desta obrigação poderá resultar na suspensão ou cancelamento imediato da Conta.

- 4.16. Você está ciente de que o descumprimento de suas responsabilidades e a violação destes Termos de Serviço poderão incorrer na suspensão imediata e no cancelamento de sua Loja, sem prejuízo da adoção de demais medidas legais cabíveis.

5. Pagamentos

- 5.1. Pelos Serviços prestados pela VTEX, você concorda com as condições comerciais aplicáveis ("Termos de Pagamento"), conforme definidas no momento da contratação ou posteriormente atualizadas, mediante apresentação de nota fiscal pela VTEX, com prazo de 15 (quinze) dias para pagamento pela Contratante à VTEX.
- 5.2. As notas fiscais são disponibilizadas no ambiente administrativo da Plataforma VTEX e, em caso de dúvidas, o contato deverá ser realizado no VTEX Help ou através do email contasapagarbr@vtex.com.br.
- 5.3. Os Termos de Pagamento poderão compreender a cobrança de (i) mensalidade, (ii) percentual incidente sobre o GMV elegível da Loja ("Take Rate"), (iii) valores relativos a contas de franquia, observado eventual limite de contas incluídas no plano, (iv) recursos, funcionalidades ou serviços adicionais não incluídos no plano originalmente contratado, bem como (v) eventuais isenções, franquias ou condições especiais, quando aplicáveis.
- 5.4. Você reconhece que a VTEX poderá, a seu exclusivo critério, encerrar programas comerciais específicos, hipótese em que as condições comerciais então vigentes poderão ser mantidas pelo prazo informado na comunicação de encerramento, quando aplicável.
- 5.5. Qualquer atraso em qualquer pagamento autoriza a VTEX a, até que o pagamento seja realizado, limitar o seu acesso ao ambiente administrativo da Plataforma VTEX, de maneira que você poderá acessar tal ambiente, mas não poderá realizar alterações nos preços, produtos ou alterar quaisquer condições relacionadas ao seu comércio eletrônico. A fins de esclarecimento, isto não implica a suspensão dos Serviços e de sua Loja, que somente poderá ser suspensa após 60 dias de atraso dos pagamentos.
- 5.6. Todos os preços estabelecidos nos Termos de Pagamento incluem o valor de impostos, portanto qualquer mudança na legislação tributária aplicável poderá dar origem (1) a uma majoração de preços no Contrato; ou (2) ao acréscimo de impostos destacados na fatura, sem alteração no preço, a depender da natureza da mudança suprarreferida.

6. Confidencialidade

- 6.1. Todas as informações trocadas entre as Partes em razão dos Serviços, antes ou após a celebração dos Termos de Serviço, por qualquer meio, incluindo informações técnicas, comerciais, financeiras, operacionais, estratégicas ou relacionadas à Plataforma VTEX, serão consideradas Informações Confidenciais, independentemente de estarem ou não identificadas como tal.
- 6.2. Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que: (i) devam ser divulgadas por força de lei ou ordem de autoridade competente; (ii) sejam ou se tornem públicas sem violação deste Contrato; (iii) tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora; ou (iv) tenham sido

obtidas de terceiros de forma legítima e sem obrigação de confidencialidade.

- 6.3. A Parte Receptora compromete-se a utilizar as Informações Confidenciais exclusivamente para a execução dos Serviços, a protegê-las com o mesmo grau de cuidado que utiliza para suas próprias informações confidenciais e a comunicar imediatamente qualquer uso ou divulgação indevida.
- 6.4. As Informações Confidenciais poderão ser compartilhadas com empregados, afiliadas, parceiros ou prestadores de serviços que necessitem conhecê-las para a execução dos Termos de Serviço, sendo cada Parte responsável pelos atos de seus representantes.
- 6.5. Mediante solicitação ou ao término dos Termos de Serviço, as Informações Confidenciais deverão ser devolvidas ou destruídas, permanecendo as obrigações de confidencialidade vigentes.
- 6.6. As obrigações previstas nesta seção permanecerão em vigor durante a vigência dos Termos de Serviço e por 5 (cinco) anos após o seu término.

7. Propriedade Intelectual

- 7.1. A Plataforma VTEX e todos os seus direitos de propriedade intelectual, incluindo melhorias e desenvolvimentos, são de titularidade exclusiva da VTEX, que detém os direitos necessários para autorizar seu uso. Este contrato não concede qualquer direito sobre marcas, nomes comerciais ou demais sinais distintivos da VTEX, sendo vedada sua modificação, contestação ou registro, direta ou indiretamente.
- 7.2. Os dados inseridos por você permanecem de sua propriedade, autorizando-se o uso anônimo e agregado pela VTEX para fins de melhoria de produtos, análises de mercado e dimensionamento de infraestrutura.
- 7.3. As Partes autorizam o uso mútuo de marcas e logotipos para divulgação do lançamento da loja online e a publicação de até duas entrevistas anuais, mediante consentimento mútuo, presumido após 7 (sete) dias úteis de silêncio.

8. Limitação de Responsabilidade e Indenização

- 8.1. Você compreende e concorda expressamente que, na extensão permitida pelas leis aplicáveis, a VTEX e seus fornecedores não serão responsáveis por nenhum dano direto, indireto, incidental, especial, consequente ou exemplar, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, fundo de comércio, uso, dados ou outras perdas intangíveis resultantes ou relacionadas ao uso ou à incapacidade de usar o Serviço ou estes Termos de Serviço (seja qual for a causa, incluindo negligência).
- 8.2. Você concorda em indenizar e isentar a VTEX e, quando aplicável, a matriz, suas subsidiárias, afiliadas, parceiros, executivos, diretores, agentes, funcionários e fornecedores de qualquer reivindicação ou demanda, incluindo honorários advocatícios razoáveis, efetuada por quaisquer terceiros resultante ou decorrente (a) de sua violação destes Termos de Serviço ou dos documentos aqui incorporados por referência; ou (b) de sua violação de qualquer lei ou dos direitos de um terceiro; ou (c) de qualquer aspecto da transação entre você e seu Cliente, incluindo, sem limitação, reembolsos, transações fraudulentas, violação suposta ou real de leis aplicáveis (incluindo, sem limitação, leis federais e estaduais de proteção ao consumidor) ou violação dos Termos de Serviço por você.

- 8.3. Você será responsável por qualquer violação dos Termos de Serviço por suas afiliadas, seus agentes ou seus subcontratados como se a violação fosse feita por você mesmo.
- 8.4. Seu uso dos Serviços é feito por sua conta e risco. Os Serviços são fornecidos “na forma em que se encontram” e “conforme a disponibilidade”, sem qualquer garantia ou condição expressa, implícita ou legal.
- 8.5. A VTEX envidará seus melhores esforços para manter a estabilidade da Plataforma VTEX. Você reconhece e concorda que, durante a prestação dos Serviços, poderão ocorrer eventuais indisponibilidades do sistema, as quais não serão consideradas de responsabilidade da VTEX, incluindo, mas não se limitando a:
- 8.5.1. Falhas na realização de vendas on-line e/ou sobrecarga da infraestrutura de hospedagem em virtude de alterações nas configurações da Plataforma VTEX que você ou terceiro que você tenha contratado tenha responsabilidade, incluindo aplicativo do VTEX IO produzidas por terceiros ou personalizações na loja que não estejam originalmente disponíveis na Plataforma VTEX.
 - 8.5.2. Em caso de eventuais interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou de manutenção da Plataforma VTEX, cuja realização será informada pela VTEX com antecedência razoável, não inferior a 48 (quarenta e oito) horas. Na maior parte dos cenários, a manutenção programada não impacta o fluxo de vendas dos clientes da VTEX, podendo eventualmente causar uma latência maior que a normalmente praticada. De todo modo, a VTEX sempre busca fazer essas manutenções programadas em horários de menor quantidade de acessos, para impactar o mínimo possível as vendas dos seus clientes.
 - 8.5.3. Em caso de realização de qualquer intervenção emergencial, que surja da necessidade de preservar a segurança da Plataforma VTEX, destinada para prevenir ou impedir a atuação de hackers ou para implementar soluções de emergência e segurança para a Plataforma VTEX. Por serem situações emergenciais graves, a VTEX não terá obrigação de informar à você com antecedência sobre qualquer interrupção na Plataforma VTEX, por estas situações colocarem em risco o regular funcionamento da Plataforma VTEX e para garantir a segurança da totalidade dos usuários frente a vulnerabilidades detectadas, incluindo, mas sem se limitar a: (i) Zero Day Vulnerabilities, (ii) Ataque DDoS, (iii) Exploração de vulnerabilidades com acesso a sistemas de informação e (iv) Ataques Ransomware.
 - 8.5.4. Suspensão da prestação dos Serviços por determinação de autoridades competentes, caso você incorra por descumprimento destes Termos de Serviço ou recebimento de notificação judicial alegando que você ou seu conteúdo infringe direitos de propriedade intelectual de terceiros.
 - 8.5.5. A VTEX comunicará a você sobre o recebimento da notificação, e você terá o prazo de 2 dias para adequar-se.
 - 8.5.6. Caso seja superado o limite máximo diário de visitantes acessando a Plataforma VTEX, limite esse que corresponde ao dobro da média diária de visitantes dos últimos 60 (sessenta) dias, desde que você não comunique previamente à VTEX, com até 7 (sete) dias de antecedência, qualquer circunstância que possa sujeitar a Plataforma VTEX a uma carga não usual de demanda. Apesar da Plataforma VTEX ser autoescalável, se o número de acessos aumentar repentinamente sem que a VTEX tenha sido notificada dessa tendência e tenha se preparado para esse aumento de acessos, poderá haver risco de instabilidade na Plataforma VTEX.
 - 8.5.7. Casos de sobrecarga, indisponibilidade ou lentidão causados por você ou terceiro por você contratado via WebService (API), importação de dados pelo ambiente administrativo, consultas externas a serviços próprios ou de terceiros ao sistema VTEX. Neste caso, se necessário, a VTEX poderá suspender temporariamente os Serviços. Será considerada sobrecarga um fluxo de

informações 10 (dez) vezes maior que a média constatada nos quinze dias anteriores à ocorrência.

- 8.5.8. Instabilidades de softwares e serviços fora do controle da VTEX, tais como, sem limitação, interrupções nas redes centrais de telecomunicações ou nos serviços centrais da provedora de cloud pública.
- 8.6. A VTEX não garante que os Serviços serão ininterruptos, oportunos, seguros ou livres de erros.
- 8.7. A VTEX não garante que os resultados que possam eventualmente ser obtidos com o uso dos Serviços sejam precisos ou confiáveis.
- 8.8. A VTEX não será responsável por quaisquer obrigações tributárias ou suas responsabilidades relacionadas ao uso dos Serviços da VTEX.
- 8.9. A VTEX não garante que a qualidade dos produtos, serviços, informações ou outros materiais comprados ou obtidos por você por meio dos Serviços atenderá às suas expectativas ou que quaisquer erros no Serviço serão corrigidos.

9. Parte Contratada da VTEX

- 9.1. Caso o endereço de faturamento da Loja esteja localizado no Brasil, esta cláusula será aplicável:
- 9.2. Para os fins destes Termos, "Parte Contratada da VTEX" significa VTEX BRASIL TECNOLOGIA PARA E-COMMERCE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.314.972/0001-74, com inscrição municipal nº 3.186.697-2, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 4.440, 10º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04538-132.
- 9.3. Quando os Serviços contratados incluírem funcionalidades, produtos ou atividades específicas sujeitas a regulamentação própria, a Parte Contratada da VTEX será aquela expressamente indicada para a prestação desses serviços, exclusivamente em relação a tais funcionalidades, permanecendo a VTEX Brasil como responsável pelos demais serviços prestados no âmbito destes Termos.

10. Vigência e Rescisão

- 10.1. A vigência destes Termos de Serviço começará na data da conclusão de sua inscrição para uso de um Serviço e continuará até ser rescindida por nós ou por você, conforme disposição abaixo (a "Vigência").
- 10.2. Você pode cancelar a Conta e rescindir os Termos de Serviço após 12 meses de utilização entrando em contato com o atendimento ao cliente da VTEX e seguindo as instruções específicas indicadas na resposta da VTEX a você.
- 10.3. Sem limitação de outros recursos, a VTEX poderá suspender ou encerrar sua Conta ou os Termos de Serviço por qualquer motivo, sem aviso prévio e a qualquer momento (salvo exigência legal diferente), inclusive se suspeitarmos de que você (por convicção, acordo, seguro, investigação prévia ou outro meio) esteja envolvido em atividade fraudulenta relacionada ao uso dos Serviços. A rescisão dos Termos de Serviço ocorrerá sem prejuízo de quaisquer direitos ou obrigações que tenham surgido antes da data de rescisão.
- 10.4. Após o encerramento dos Serviços por qualquer uma das partes, por qualquer motivo:
 - 10.4.1. A VTEX deixará de fornecer a você os Serviços, e você não conseguirá mais acessar sua Conta;

- 10.4.2. Salvo disposição em contrário nos Termos de Serviço, você não terá direito ao reembolso de nenhuma Taxa, pro rata ou de outra maneira;
 - 10.4.3. Qualquer saldo devido à VTEX pelo uso dos Serviços até a data efetiva da rescisão será imediatamente atribuído para pagamento integral; e
 - 10.4.4. O site de sua Loja na VTEX ficará offline.
- 10.5. Se, na data de rescisão do Serviço, você tiver algum pagamento pendente, você receberá uma fatura final por e-mail. Depois que a fatura tiver sido paga integralmente, você não receberá outras cobranças.

11. Modificações

- 11.1. A VTEX reserva-se o direito, a seu critério único e exclusivo, de atualizar ou alterar qualquer parte dos Termos de Serviço a qualquer momento. Forneceremos a você um aviso com antecedência razoável sobre as alterações nos Termos de Serviço que tenham um efeito adverso significativo em seu uso dos Serviços ou seus direitos ao abrigo dos Termos de Serviço. Esse aviso será enviado por e-mail para o Endereço de E-mail Principal, exibido no Admin ou disponibilizado por meios semelhantes. No entanto, a VTEX poderá fazer alterações que tenham efeito adverso significativo em seu uso dos Serviços ou seus direitos ao abrigo dos Termos de Serviço a qualquer momento e com vigência imediata (i) por motivos legais, regulatórios, de prevenção de fraude e abuso ou de segurança; ou (ii) para restringir produtos ou atividades que consideramos inseguros, inadequados ou ofensivos. Salvo indicação contrária no aviso da VTEX(se aplicável), as alterações nos Termos de Serviço entrarão em vigor imediatamente após a publicação dos termos atualizados.
- 11.2. A VTEX poderá alterar os Termos de Pagamento mediante comunicação prévia. A VTEX fornecerá a você um aviso com 30 dias de antecedência antes de quaisquer alterações nos Termos de Pagamento. Esse aviso será enviado por e-mail para a Conta de E-mail Principal, exibida no Admin ou disponibilizada por meios semelhantes. A VTEX não será responsável perante você ou terceiros por qualquer modificação, alteração de preço, suspensão ou descontinuação dos Serviços (ou de qualquer parte deles).

12. Condições Gerais

- 12.1. Os Termos de Serviço, incluindo os documentos incorporados por referência, constituem o acordo integral entre você e a VTEX e regem o seu uso dos Serviços e da sua Conta, substituindo quaisquer acordos anteriores entre você e a VTEX (incluindo, entre outros, quaisquer versões anteriores dos Termos de Serviço).
- 12.2. Você desde já autoriza a VTEX a compartilhar os dados cadastrais da Loja com os parceiros do ecossistema VTEX para fins de desenvolvimento dos Serviços.
- 12.3. Você se obriga a inserir a assinatura da VTEX ("Powered by VTEX"), sob a forma de sua logomarca contendo um hyperlink para seu website, em todos os itens acessíveis aos usuários da Plataforma VTEX.
- 12.4. A omissão da VTEX em exercer ou exigir o cumprimento de qualquer direito ou disposição dos Termos de Serviço não constituirá uma renúncia a tal direito ou disposição. Se qualquer disposição, ou parte de uma disposição, destes Termos de Serviço for considerada, por qualquer motivo, inválida, ilegal ou inexecutável em qualquer aspecto, tal invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade não afetará qualquer outra disposição (ou a parte não afetada da disposição) dos Termos de Serviço, e os Termos de

Serviço serão interpretados como se tal disposição, ou parte da disposição, inválida, ilegal ou inexecutável nunca tivesse sido incluída nos Termos de Serviço.

- 12.5. Estes Termos são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas ou relacionadas a estes Termos, eleger-se o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo.