



Enero 2022

Código de Conducta Global

de Tiendanube

Índice

Mensaje del CEO	4
<hr/>	
1. Introducción	5
1.1 Nuestros valores principales	5
1.2 Resumen	12
<hr/>	
2. Reportes en la Línea Ética	14
<hr/>	
3. Diversidad e inclusión	14
<hr/>	
4. Respeto y Ambiente Laboral Libre de Acoso	16
<hr/>	
5. Drogas y Alcohol en el Lugar de Trabajo	16
<hr/>	
6. Salud y seguridad	16
<hr/>	
7. Cumplimiento con las Normas y Regulaciones	17
<hr/>	
8. Anticorrupción	17

9. Evitar Conflictos de Intereses **19**

10. Uso Adecuado de los Recursos **19**

11. Confidencialidad **20**

12. Derechos de Propiedad Intelectual **21**

13. Registros Financieros Íntegros **21**

14. Privacidad y Protección de Datos Personales **22**

15. Violaciones a este Código **22**

Certificado Código de Conducta Global Tiendanube **23**

Mensaje del CEO

Tiendanube existe para transformar los sueños en historias que trasciendan. Para eso trabajamos y nos esforzamos todos los días.

Esta es una misión desafiante y ambiciosa que guía todas nuestras acciones y decisiones. Y para lograr nuestros objetivos, es necesario trabajar en equipo y comprometernos con nuestros principios y clientes, poniendo siempre sus intereses y necesidades como guía y actuando con integridad, transparencia y honestidad. Esa es la única forma en que se puede lograr nuestra misión.

Tiendanube está creciendo y, con la llegada más personas al equipo, es importante alinear nuestra responsabilidad y compromiso para asegurar la calidad, integridad y ética de nuestro día a día, ya sea con nuestros compañeros, clientes, socios comerciales, inversores y/o cualquier persona con la que interactuamos. Nuestro negocio ha cambiado y seguirá cambiando, pero lo que nunca cambiará es nuestro compromiso de hacer lo correcto.

Por lo tanto, hemos preparado este Código de Conducta Global, que aborda nuestros principios, nuestros valores actualizados y expectativas sobre cómo trabajamos e interactuamos.

Nuestra cultura es acogedora y de excelencia y queremos seguir siendo un lugar seguro y acogedor para que todas las personas que trabajamos en Tiendanube puedan seguir desarrollándose y creciendo de la mejor manera posible. Para reforzar aún más nuestra cultura de comunicación abierta, hemos implementado una línea ética, que será un canal más donde poder hacer preguntas y plantear inquietudes, preservando así nuestra marca, reputación y la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

Este Código es una guía para orientar nuestras actitudes y decisiones diarias y se puede consultar si hay alguna duda. Como siempre, la dirección de Tiendanube y yo estamos abiertos a escucharte y ayudarte a crecer y mostrarle al mundo de lo que eres capaz.

Santiago Sosa,
CEO Tiendanube



1. Introducción

1.1 Nuestros valores principales

01. Ponemos al cliente en el centro de nuestras decisiones:

En Tiendanube escuchamos la voz del cliente y buscamos agregar valor en cada decisión que tomamos. Nuestros clientes son emprendedores, emprendedoras, marcas y PyMEs; nuestro objetivo principal es ayudarlos a ser exitosos. No permitimos que el costo o la dificultad de una iniciativa nos aleje de buscar un resultado extraordinario para nuestro cliente. Trabajamos intensamente para conquistar y reconquistar la confianza de nuestros clientes todos los días.

02.

Tomamos las riendas; nos comprometemos a fondo:

Tenemos un compromiso con Tiendanube y con su propósito que antecede al compromiso de nuestra propia área, equipo o posición; nunca decimos: “esto no es responsabilidad mía”. Cuando las papas queman, estamos presentes para resolver, sea cuando sea. Cuando escuchamos una queja o reclamo la convertimos en acciones y soluciones. No nos gustan las excusas; cumplimos nuestra palabra. Somos resilientes y perseverantes, no bajamos los brazos, y valoramos el esfuerzo.

03.

Decimos lo que pensamos; debatimos; avanzamos:

Expresamos nuestro/as puntos de vista de forma asertiva (argumentada, clara, concisa, directa y respetuosa); sin importar el nivel jerárquico. No creemos en el derecho de piso. Cuando una situación o decisión nos incomoda, proactivamente, buscamos ponerla sobre la mesa, por más que sea desgastante. No escondemos los problemas debajo de la alfombra esperando que se resuelvan solos. No nos gustan el radiopasillo y los rumores, ya que solo generan ineficiencias, mala onda y bandos. Siempre debatimos de forma constructiva, si es necesario más de una vez, pero no nos ahogamos en discusiones

eternas. Sabemos escuchar todos los puntos de vista, pero no intentamos dejar a todo el mundo contento, sino tomar la mejor decisión para el negocio, que suele ser la mejor decisión para nuestro cliente. Cuando no hay consenso en una discusión grupal, ponemos la decisión en manos de un único/a owner (el más natural de acuerdo al contexto), para que nos explique claramente su decisión final, y, por más que no estemos todos de acuerdo con la dirección elegida, nos comprometemos totalmente con ella y trabajamos en equipo.

04. Pensamos en grande:

Definimos objetivos audaces, que muchas otras personas podrían percibir como ridículos. No nos achicamos ante la dificultad, y nos enfocamos mucho más en lo que tenemos por ganar, que en lo que podemos perder. Tomamos riesgos. No sacrificamos resultados de largo plazo por beneficios de corto plazo. Sabemos que las grandes conquistas demoran décadas, por eso preferimos caminar firme y evitar “atajos tentadores” que a la larga no son los mejores. Contratamos profesionales mejores que nosotros mismos; cuando nos comparamos lo hacemos con los mejores del mundo. Aspiramos al más alto de los estándares.

05.

Ejecutamos con excelencia priorizamos, testeamos, medimos, iteramos:

Somos diligentes; no hacemos las cosas así nomás, sino que por el contrario, somos rigurosos en la ejecución. Diagnosticamos en profundidad para encontrar las causas raíz de los problemas que enfrentamos. Priorizamos las oportunidades con mucha claridad respecto al impacto que queremos generar. Entendemos profundamente un problema antes de proponer una solución. Trabajamos descartando

hipótesis lo más rápido posible. Nos guiamos por objetivos claros y medibles. Establecemos mecanismos para controlar nuestro propio progreso. Logramos un excelente balance entre calidad y velocidad. Sabemos reconocer que la excelencia es un proceso, que se alcanza de manera iterativa, a lo largo de muchos años, y únicamente cuando hay aprendizaje constante en el medio.

06.

Nos mantenemos humildes; aprendemos y construimos confianza:

En Tiendanube sabemos reconocer nuestros propios errores y falencias, y no tenemos miedo de comunicarlas de forma explícita, o de mostrarnos vulnerables. Reconocemos que no tenemos la respuesta para todo, pero no dejamos de perseguir las respuestas a todas las preguntas importantes. Buscamos proactivamente feedback para poder mejorar, y nos damos cuenta de que la soberbia es el principal enemigo de nuestro propio desarrollo. Tenemos mentalidad de crecimiento. No nos

creemos ni mejores, ni más valiosos que el resto. No le damos lugar a discusiones interminables y llenas de ego, en su lugar, ponderamos objetivamente fortalezas y debilidades de cada posible solución, y optamos por experimentar diversos caminos para aprender constantemente. No nos gusta el “autobombo”, el “show” y los símbolos de status. No exigimos confianza, sino que la construimos llevando nuestras acciones y palabras de la mano.

07.

Trabajamos en equipo; nos potenciamos entre nosotros:

En Tiendanube trabajamos en equipo. Cuando un colega nos pide ayuda, le hacemos un espacio en nuestra agenda. Nos apoyamos a nivel personal. Tenemos la habilidad de saber buscar e integrar diferentes puntos de vista para lograr una solución mejor. Sabemos dividir tareas y delegar responsabilidades.

Proactivamente transmitimos conocimiento que permite a otros ejecutar mejor. Sabemos reconocer las capacidades individuales de cada miembro del equipo, y nos aseguramos de que todos puedan explotar su máximo potencial. Deseamos el éxito de nuestros compañeros, tanto como el nuestro. Todos empujamos para el mismo lado.



1.2. Resumen

¿A quiénes aplica este Código?

A todos los colaboradores de Tiendanube, y sus compañías afiliadas subsidiarias (la “Compañía” o “Tiendanube” indistintamente), proveedores, clientes, socios comerciales y todos aquellos que desarrollen alguna actividad interna o externa en la Compañía.

Este Código es un recordatorio de nuestra responsabilidad en alcanzar los más altos estándares de honestidad y ética en los negocios y del sentido común que debe regir al trabajar con Tiendanube.

Principales puntos:

- Trabajamos con integridad, ética y transparencia en todo momento.
- Actuamos de acuerdo con los valores principales de Tiendanube.
- Usamos nuestro mejor juicio, en todo momento.
- Reportamos las conductas contrarias a la ética, la ley, a este Código o a cualquier norma, política o procedimiento de la Compañía sin temor a represalias.
- Nos comprometemos con los principios de igualdad de oportunidades laborales, respeto e inclusión.
- Respetamos las leyes del lugar donde operamos.
- Tenemos tolerancia cero hacia la corrupción y el soborno.
- Evitamos conflictos de intereses.
- Mantenemos registros financieros íntegros.

- Cuidamos nuestros activos e información.
- Protegemos la propiedad intelectual de Tiendanube.

Si tenés dudas sobre una situación, podés preguntarte:

- Es legal?
- Cumple con las políticas y procedimientos de Tiendanube?
- Es justo?
- Si estuvieses del lado del empleado, proveedor, socio, esta acción sería correcta?
- Cómo te sentirías si esto se diera a conocer en redes sociales?
- Tus familiares o amigos estarían orgullosos si les contaras sobre ello?

Si después de este “test” de integridad todavía tenés dudas, contactá al departamento de Compliance, representado por nuestra Compliance Manager [Geraldine Zolkwer](#).

2. Reportes en la Línea Ética

Promovemos un entorno laboral abierto, transparente y honesto donde nos sintamos cómodos de expresarnos y reportar sospechas de conductas inapropiadas. Sabemos que expresarnos nos permite proteger a la Compañía y cumplir con nuestra misión de transformar sueños en historias que trasciendan.

En pocas palabras: si vemos o sospechamos de que una conducta es ilegal o antiética, hablamos. Para ello existen diversos canales: tu líder directo, el equipo de People, Legales, Compliance o cualquier C-level de la compañía y también nuestra línea ética Tiendanube, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, operada por un tercero independiente, a la cual pueden realizarse reportes de manera anónima y confidencial, de acuerdo con la ley aplicable. El link para acceder a la línea es: <https://app.safe.space/company/nuvemshop>.

No investigues por tu cuenta ni intentes buscar “evidencias”. Todos los reportes de violaciones o potenciales violaciones serán investigados por Tiendanube.

No Represalias:

No toleraremos represalias contra cualquier persona que reporte de buena fe una sospecha de mala conducta o que colabore en una investigación o auditoría.

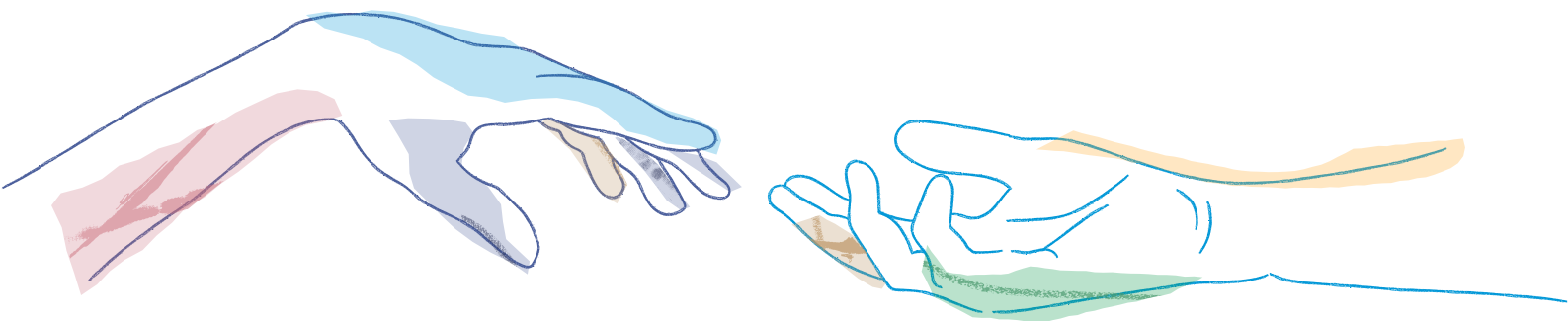
Cualquier persona que sufra represalias por hacer una pregunta o por presentar un informe debe inmediatamente reportar tal comportamiento.

Toda persona que participe en algún tipo de represalia estará sujeta a medidas disciplinarias, incluido el cese del vínculo laboral.

3. Diversidad e inclusión

Nos comprometemos con los principios de igualdad de oportunidades laborales, respeto e inclusión. No toleramos ningún tipo de discriminación basada en características raciales o étnicas, color, religión, credo, edad, sexo, embarazo, parto, lactancia materna, decisiones sobre salud reproductiva o condiciones médicas, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, habilidad distinta física o mental, nacionalidad, opinión política, posición económica o cualquier otra característica protegida por la ley, tanto a colaboradores como a clientes, socios comerciales o cualquier integrante de la cadena de valor de Tiendanube.

Tenemos la convicción de que contar con una fuerza laboral culturalmente diversa nos desafía a pensar ampliamente y nos ayuda a ser más creativos. Promovemos un ambiente de trabajo respetuoso y no toleramos ningún tipo de humillación, intimidación o acoso (sea sexual o no).



Principios rectores:

- Tratamos siempre a las personas con quienes trabajamos con dignidad y respeto.
- Pensamos en las consecuencias de nuestras acciones.
- Brindamos igualdad de oportunidades y basamos nuestras decisiones en las necesidades de la empresa, los requisitos del cargo y las calificaciones individuales.
- Reportamos inmediatamente una posible violación al Código y nunca tomamos represalias contra las personas que planteen de buena fe una situación.

4. Respeto y Ambiente Laboral Libre de Acoso

Estamos comprometidos en crear un ambiente de trabajo seguro, libre de acoso, violencia y/o intimidación de cualquier tipo. Tratamos a todos/as con quienes trabajamos de manera justa, con dignidad y respeto.

No se tolerará ningún tipo de intimidación, humillación, degradación o acoso, sea éste sexual, físico, verbal, presencial o por cualquier otro canal de comunicación.

5. Drogas y Alcohol en el Lugar de Trabajo

El alcohol, las drogas ilegales y las sustancias controladas pueden afectar negativamente nuestra seguridad, productividad, actitud, confiabilidad y/o criterio. No trabajamos bajo la influencia de ninguna sustancia que pueda impedir que hagamos nuestro trabajo de manera segura y efectiva.

No usamos, distribuimos ni poseemos drogas ilegales u otras sustancias controladas mientras realizamos negocios en nombre de Tiendanube.

Ocasionalmente, la Compañía puede organizar eventos donde se sirve alcohol. Se espera que en estos casos se beba de manera responsable y moderada.

Cualquier conducta que viole estos principios debe ser reportada inmediatamente a través de nuestra Línea Ética o bien a cualquier miembro del equipo de People.

6. Salud y seguridad

Propiciamos un ambiente de trabajo seguro y acatamos todas las leyes de salud y seguridad en los mercados en los que operamos, así como todas las políticas de protección que aplican a nuestro lugar de trabajo. Disponibilizamos equipamientos de protección individual que deben ser utilizados cuando sea necesario.

Promovemos que todos los colaboradores sean siempre precavidos y apliquen prácticas de trabajo seguro cuando estén trabajando en ubicaciones remotas o en la empresa. Esto implica tanto cumplir con las leyes en la materia como así también

todas las normas, políticas y procedimientos aplicables para sus respectivas posiciones.

7. Cumplimiento con las Normas y Regulaciones

Siempre actuamos de acuerdo a la ley y regulaciones aplicables y no participamos de ninguna actividad ilegal, antiética, fraudulenta o conducta comercial corrupta bajo ninguna circunstancia.

Si una situación genera dudas, consultá con tu líder directo, el equipo de People, Legales, Compliance o cualquier C-level de la compañía e incluso a través de nuestra línea de reportes Tiendanube donde podrá hacerse de manera anónima.



8. Anticorrupción

El soborno y la corrupción dañan a las comunidades, el comercio justo y son contrarios a nuestros valores. Nos comprometemos a prosperar basándonos exclusivamente en nuestro mérito e integridad. Tenemos tolerancia cero hacia la corrupción y el soborno.

Nunca damos, prometemos, ofrecemos, autorizamos, solicitamos o aceptamos nada de valor para influenciar u obtener algún beneficio o ventaja indebida para Tiendanube, sea directamente o a través de terceros. “Algo de valor” incluye, entre otras cosas, dinero en efectivo o su equivalente, como por ejemplo tarjetas de regalo, obsequios, cortesías, comidas, viajes y entretenimiento.

Regalos y cortesías empresariales

Ocasionalmente pueden existir intercambios de regalos y cortesías empresariales. Los Colaboradores no podrán permitir que éstos afecten su objetividad a la hora de tomar decisiones en representación de Tiendanube ni ser utilizados para influenciar inapropiadamente a otras personas.

Para evitar ello, solo se podrán ofrecer o aceptar regalos y/o cortesías empresariales siempre que:

- Sean razonables: ni lujosos ni excesivos por su valor bajo las circunstancias, en el lugar donde se otorgan y conforme al umbral definido en la(s) política(s) de la Compañía;
- Tengan un propósito comercial legítimo;
- Sean poco frecuentes para el mismo destinatario;
- No afecten o puedan afectar la objetividad de una toma de decisión;
- No se utilicen con el objetivo de recibir algo a cambio (por ejemplo una ventaja o beneficio para Tiendanube);
- No sean en dinero en efectivo o equivalentes;
- Sean registradas en los libros y registros contables, en los casos ofrecidos por la Compañía; y
- Cumplan con las políticas y las leyes locales aplicables.

Donaciones y patrocinios

Las donaciones de caridad y patrocinios no deben tener como objetivo la obtención de una ventaja o beneficio indebido para Tiendanube. En caso de realizarse, deberán registrarse adecuadamente en los libros contables para garantizar su transparencia y ser aprobadas por el departamento de Compliance de Tiendanube.

9. Evitar Conflictos de Intereses

Los conflictos de intereses pueden producirse cuando nuestras actividades, decisiones o vínculos personales interfieren o pueden interferir en nuestra capacidad de actuar conforme a los intereses de Tiendanube.

Evita los conflictos de intereses, sean éstos reales potenciales o aparentes, colocando siempre a Tiendanube por sobre tus intereses personales. Si no estás seguro/a si una situación puede representar un conflicto de intereses contacta a tu líder, al área de People, Legales o Compliance. La regla siempre es: informar y abstenerse.

Situaciones en las que podría existir un conflicto de intereses:

- Si tenemos un incentivo para beneficiarnos a nosotros mismos, a amigos o familiares a expensas de Tiendanube.
- Si nosotros, nuestros amigos o familiares reciben beneficios indebidos como resultado de nuestra posición en Tiendanube.

Algunos ejemplos de esto incluyen, pero no se limitan a: contratar a un familiar directo o amigo cercano para que trabaje bajo nuestro mando o participar en la toma de decisión sobre su compensación o ascenso; recibir obsequios de un proveedor o socio comercial por un valor que supere cierto umbral, de acuerdo con la Política de Conflictos de Intereses; tener una actividad externa que comprometa la capacidad para realizar las tareas en Tiendanube ya sea por motivos de horarios o por ser competencia directa de la Compañía; seleccionar a un proveedor o socio comercial en el cual quien lo selecciona tiene intereses financieros.

10. Uso Adecuado de los Recursos

El uso de los activos de Tiendanube debe ser para cumplir con nuestros objetivos como Compañía. Todos/as debemos velar por la protección de estos recursos y su uso eficiente. No toleraremos robos, hurtos o fraudes.

Todos los activos de Tiendanube, por ejemplo computadoras, teléfonos, fotocopiadoras, pertenecen a Tiendanube. No usamos los activos de la Compañía

o hablamos en nombre de ésta para involucrarnos en comunicaciones que puedan ser ofensivas, derogatorias, difamatorias, de hostigamiento u obscenas, tampoco accedemos a sitios web inapropiados desde las computadoras de Tiendanube . Tomamos precauciones para proteger los bienes de Tiendanube contra robos, hurtos, abusos o fraudes. Protegemos el acceso a las instalaciones de la Compañía y evitamos el ingreso no autorizado.

Esperamos que cuides los recursos de Tiendanube como si fueran propios, o aun mejor. Trátalos con respeto y cuidadosamente y no realices acciones que sean ilegales, antiéticas, groseras o que no quisieras se hiciesen públicas.



11. Confidencialidad

Si bien uno de nuestros valores principales es comunicar con transparencia y decir lo que pensamos, esperamos que todos/as los colaboradores guarden la debida confidencialidad externamente. De hecho, compartimos información de la Compañía para que las personas tengan las mejores condiciones para realizar su trabajo, bajo la premisa de que nuestros colaboradores tratarán esta información de forma confidencial.

La información de Tiendanube constituye un activo sumamente valioso y de gran importancia ya que su correcta gestión nos puede permitir tener una ventaja competitiva y, por otro lado, su indebida divulgación podría dañar la reputación y el negocio de la Compañía.

Todos/as, independientemente de nuestra posición, somos responsables de la correcta protección, gestión y/o eliminación de la información de Tiendanube conforme a la legislación vigente.

Esperamos que se proteja toda la información confidencial a la que se tiene acceso, y en especial aquella que contiene datos personales proporcionada por Tiendanube y sus respectivos socios comerciales. La obligación de mantener la confidencialidad prevista en este Código se mantendrá incluso después de terminada la relación contractual.

12. Derechos de Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual como marcas, patentes, logos, derechos de autor, modelos y diseños industriales, nombres de dominio y “*know how*”, entre otros, realizados durante o en ocasión de nuestro trabajo en la Compañía, forman parte de nuestros activos intangibles y son sumamente valiosos para Tiendanube.

Su uso indebido o inadecuado puede conllevar pérdidas significativas de su valor, por lo que no debemos divulgar la propiedad intelectual sin las garantías de salvaguarda legal adecuadas, como por ejemplo un acuerdo de confidencialidad. En caso de dudas, contacta al equipo de Legales.

En igual sentido, respetamos la propiedad intelectual de terceros. Nos aseguramos de tener las autorizaciones y/o licencias antes de utilizar imágenes, software, logos, obras artísticas o cualquier otra creación protegida por la ley.

13. Registros Financieros Íntegros

Somos precisos y honestos en las declaraciones, libros y registros contables, lo cual es fundamental para conducir nuestro negocio con integridad, en cumplimiento de la ley y brindar confianza a nuestros inversores, socios comerciales y todas las partes interesadas.

No asentamos registros contables falsos ni omitimos información que debemos hacer pública. Cumplimos con los requisitos legales y contables para presentar información financiera. Registramos adecuadamente y de manera oportuna todas nuestras transacciones. No distorsionamos hechos, ni omitimos información crítica ni modificamos registros o informes de ninguna manera para engañar a otros, y nunca ayudamos a otros a hacerlo.

14. Privacidad y Protección de Datos Personales

En Tiendanube nos comprometemos a proteger los datos personales de nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales y cualquier otro tercero del cual poseemos estos datos. Contamos con un programa de privacidad y protección de datos para establecer y mantener altos estándares para recopilar, usar, divulgar, almacenar, acceder, transferir, compartir, procesar o manejar datos personales.

Respetamos las leyes de Protección de Datos de los países en los que operamos y sus principios rectores. Si consideras que por algún motivo la legislación vigente aplicable podría estar en conflicto con nuestras obligaciones en virtud de la política de protección de datos personales informalo inmediatamente a través del correo electrónico privacidad.interno@tiendanube.com.

Podemos llevar a cabo tareas de monitoreo, con el objetivo de garantizar la seguridad de nuestros Colaboradores, terceros y clientes, los activos de Tiendanube, incluida la filtración de información confidencial, llevar a cabo investigaciones de conductas indebidas, cumplir con las obligaciones legales que nos correspondan y asegurar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad, identificar anomalías o para resolver problemas técnicos y de seguridad con nuestros sistemas, evitar descargar, copiar o distribuir materiales inapropiados y por motivos operativos o de auditoría, entre otros¹.

15. Violaciones a este Código

Cualquier violación al presente Código podrá ser pasible de medidas disciplinarias, incluyendo la terminación del vínculo laboral. Las violaciones incluyen, entre otras, la falta de cumplimiento de este Código, cualquier norma, procedimiento o política de la Compañía, leyes y regulaciones aplicables, dejar de reportar en forma inmediata alguna violación o retener información relevante frente a una investigación, falta de cooperación o tomar represalias contra alguien que realiza un reporte.

¹ Para más detalle, consultar la [Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales](#) y [Privacidad para Colaboradores](#).

Certificado Código de Conducta Global Tiendanube

He leído y entiendo el Código de conducta de Tiendanube (el "Código").

Cumpliré con el Código, y comprendo que de no hacerlo puedo estar sujeto a medidas disciplinarias, inclusive la desvinculación laboral.

Si tengo conocimiento o sospecho de una infracción del Código, de cualquier política de Tiendanube o de cualquier acto o comportamiento cuestionable, plantearé mis inquietudes por cualquiera de los canales disponibles por la Compañía para ello: mi líder, el equipo de People, Legales, Compliance, cualquier C-level de la compañía y la línea ética Tiendanube.

Nombre completo

Firma del colaborador

Fecha