
TERMO DE ADESÃO À CAMPANHA PROMOCIONAL REFERENTE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS OPCIONAIS CORRELATOS.

1. A **LWSA S/A**, CNPJ nº.: 02.351.877/0009-00, doravante denominada como “**filial TRAY**” ou simplesmente “**TRAY**” detentora de um sistema eletrônico, também conceituado como software, site, plataforma ou programa de computador, utilizado para viabilizar o desenvolvimento de lojas virtuais integradas com meios de pagamentos, conforme contrato registrado disponível na página: <https://www.tray.com.br/contratos-e-politicas/> (“Contrato”);
2. A “**TRAY**” empresa que, dentre outras atividades, atua no ramo de informática com a criação e desenvolvimento de softwares específicos para e-mail marketing e ferramentas que permitem o rastreamento (em inglês denominado como “tracking”) do comportamento do usuário em plataforma de comércio eletrônico (em inglês denominado como “e-commerce”) e posterior análise dos dados identificados por meio de tais softwares e aplicativos (“Software”).

Como forma de apoiar o **CLIENTE** a fomentar seu comércio eletrônico, a **TRAY**, firmou parceria com a **Wake Experience** para disponibilizar o Software, atuando, neste caso e para esta finalidade específica, para facilidade operacional, como mandatária do **CLIENTE**, cabendo-lhe efetuar só a contratação. O faturamento e a cobrança dos valores devidos Software, serão efetuados diretamente pela **TRAY** nos termos dos termos do presente contrato.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

1. CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE

1.1. Lista de funcionalidades iniciais que serão adquiridas pelo **CLIENTE** que contratar o software:

Produto	Descrição
Sincronização de e contatos	Ao instalar o aplicativo vinculado ao Software, os usuários da Loja do CLIENTE serão automaticamente importados para a base de contatos do Aplicativo com o objetivo de criação de campanhas de marketing.
Importação de contatos manualmente (via arquivo .CSV)	O CLIENTE também pode importar, além da base de clientes cadastrados na Loja, uma base de contatos com e-mail e número de telefone externa, que seja de sua titularidade. É de responsabilidade CLIENTE garantir que tenha a permissão para enviar e-mails e/ou mensagens via whatsapp ambas as listas, bem como, manter armazenadas as informações de autorização dos usuários com a coleta de dados automática (em inglês denominados como "opt-in")
Audiências e dados comportamentais	Uma vez identificados, os contatos que fazem parte da base serão agrupados em audiências de acordo com seu comportamento, com o objetivo de ajudar o CLIENTE a entender a melhor estratégia para cada grupo e melhorar a experiência de seus usuários.
Campanhas de e-mail e whatsapp, pontual e automáticas	Possibilidade de disparos de e-mails e mensagens de whatsapp personalizados, como newsletter e campanhas publicitárias, para a base, ou uma parte dela, definida pelo CLIENTE , inclusive de forma <u>pontual</u> : uma única campanha de e-mail e/ou mensagem de whatsapp ou <u>automática</u> : Usando gatilhos comportamentais como abandono de carrinho, por exemplo.
Pop Ups (plugins de cadastro)	São exibidos no website (loja Tray) do CLIENTE com objetivo de clicks e cadastros de visitantes. Existem duas formas de realizar o cadastro. 1. Por Mobile , como Push optin > E-mail > Push e Lightbox > E-mail. 2. Por Desktop , como Optin integrado > e-mail.

1.1.1. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que as funcionalidades acima compõem a integralidade do que está sendo contratado e, caso sejam disponibilizadas novas funcionalidades e/ou customizações ao Software, elas poderão ficar disponíveis para contratação adicional, mediante a cobrança da tabela de preços vigente no momento da contratação.

2. DO PREÇO DO SOFTWARE E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS

2.1. DESCRIÇÃO DOS PLANOS E PREÇOS WHATSAPP MARKETING:

Plano	Limite de mensagens	Valor do pacote	Periodicidade
WhatsApp Marketing	500	R\$ 279,00	Mensal

2.2. DESCRIÇÃO DOS PLANOS E PREÇOS E-MAIL MARKETING:

Gratuito	Plano 1	Plano 2	Plano 3
Mensalidade: R\$ 0,00	Mensalidade: R\$ 49,90	Mensalidade: R\$ 99,00	Mensalidade: R\$ 249,00
Até 50 contatos na loja Sincronização automática de cadastros com loja	Até 500 contatos na loja Sincronização automática de cadastros com loja	Até 2000 contatos na loja Sincronização automática de cadastros com loja	Acima de 2000 contatos na loja Sincronização automática de cadastros com loja
Limite de 150 disparos	Limite de 500 disparos	Limite de 2.500 disparos	Limite de 50.000 disparos
Pop-up de cadastros	Pop-up de cadastros	Pop-up de cadastros	Pop-up de cadastros
Sincronização automática de cadastros com loja	Sincronização automática de cadastros com loja	Sincronização automática de cadastros com loja	Sincronização automática de cadastros com loja
Campanhas automáticas e pontuais	Campanhas automáticas e pontuais	Campanhas automáticas e pontuais	Campanhas automáticas e pontuais
Modelos de e-mail e HTML	Modelos de e-mail e HTML	Modelos de e-mail e HTML	Modelos de e-mail e HTML
-	-	Agendamento	Agendamento
-	-	-	R\$ 0,002 por excedente

3. DAS CONDIÇÕES DE USO WHATSAPP MARKETING E E-MAIL MARKETING

3.1. O limite de mensagens e e-mails contratados não é cumulativo e valerá apenas para o mês de referência da contratação, dessa forma, a não utilização pelo **CLIENTE**, não gerará para ele nenhum crédito e/ou desconto, pois o limite estipulado estará disponibilizado.

- i. efetuará upgrade do plano de E-mail Marketing quando o **CLIENTE** atingir o limite de contatos, exceto quando se atingir o limite do plano Plano 3, uma vez que não é possível migrar para plano superior.
- ii. impossibilitará o **CLIENTE** de realizar novos disparos quando atingir o limite do seu plano de E-mail Marketing, até que no mês subsequente seja disponibilizado novo pacote de disparos, com excessão do Plano 3, que ao atingir o limite automaticamente será cobrado valor excedente, conforme preço vigente;
- iii. impossibilitará o **CLIENTE** de enviar novas mensagens quando atingir o limite do plano de WhatsApp Marketing, até que no mês subsequente seja disponibilizado novo pacote de mensagens.

3.2. A medição das quantidades de mensagens, contatos e disparos se fará diariamente, abrangendo o período do 1º ao último dia de cada mês civil e o acréscimo decorrente do upgrade automático será cobrado juntamente com a mensalidade vencível no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da **TRAY**.

3.3. A **TRAY**, em caráter promocional, oferecerá para os **CLIENTES** que contratarem o software objeto deste termo, isenção de mensalidade para o Plano Gratuito, caso o **CLIENTE** atinja o limite de contatos de E-mail Marketing automaticamente será realizado upgrade do plano, passando incidir a cobrança, conforme regras deste contrato.

3.4. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre os produtos ora contratados ou da imposição de novos tributos relativos a eles, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço, com o que concorda o **CLIENTE**.

3.5. Independente do quanto pactuado no item 2.1. e 2.2, os preços serão reajustados a cada 12 (doze) meses, a contar da de contratação, com base na variação positiva do IPCA/IBGE, ou índice que venha a substituir, verificada no período.

3.6. A **TRAY** não realiza a exclusão ou limpeza da base de contatos inseridas no produto. A responsabilidade pela manutenção, atualização e exclusão da base de dados é exclusiva do cliente, incluindo, mas não se limitando, à remoção de contatos inativos, duplicados ou inválidos. O cliente reconhece que tais ações podem impactar o desempenho das campanhas de e-mail, e a **TRAY** não se responsabiliza por eventuais resultados decorrentes da ausência dessas medidas.

3.7. Fica consignado pelas Partes que a condição acima estabelecida permanece em vigor em caso de eventual(is) renovação(ões) contratual(is).

4. DO PRAZO:

4.1. O presente Termo será aplicável a todos os **CLIENTES** que optarem por contratar o Software e derem o efetivo aceite nos seus termos, conforme disposto no painel da **TRAY** e vigorará pelo prazo 30 (trinta) dias contados da data da liberação do Software ora contratado e acompanha a periodicidade do Contrato pactuado entre o **CLIENTE** e a **TRAY**, podendo a oferta ser suspensa a qualquer tempo, sem aviso prévio.

4.2. Findo o prazo previsto na Cláusula 4.1, este Contrato será automaticamente renovado, por iguais e sucessivos períodos de 30 (trinta) dias, desde que o **CLIENTE** continue efetuando tempestivamente os pagamentos aplicáveis.

4.2.1. Uma vez encerrado o “Contrato de Licença de Uso de Software e Prestação de Serviços Técnicos Correlatos”, celebrado entre o **CLIENTE** e a **TRAY**, não importando o motivo, automaticamente fica rescindido o presente acordo, independente de notificação ou aviso prévio.

5. OBRIGAÇÕES DA CLIENTE

5.1. São obrigações complementares da **CLIENTE**, sem projeção de outras previstas neste Termo:

5.1.1 Disponibilizar, por sua total e exclusiva responsabilidade e custos, todos os requisitos técnicos

mínimos exigidos para que a

TRAY tenha condições de disponibilizar a licença e eventuais Recursos Adicionais contratados.

5.1.2. Responder integral e exclusivamente pelo conteúdo que enviar aos usuários finais em decorrência do uso do Software.

5.1.3. Respeitar fielmente o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **TRAY**, exibido no “site” <https://lwsa.tech/politicas/>, que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de comunicação não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**. Citando como exemplo o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de **SPAM**; A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **TRAY** por qualquer órgão e/ou organismo **ANTISPAM**; A prática de qualquer ato pelo **CLIENTE** que gere a presunção, pela **TRAY**, de prática de **SPAM** pelo **CLIENTE**, nos exatos termos do **COMPROMISSO ANTI-SPAM**.

5.1.4. Manter armazenadas e se responsabilizar por todas as informações da base de dados dos seus clientes que declararem expressamente concordar com a coleta de dados automática (em inglês denominados como “opt-in”) ou que fornecerem dados diretamente; armazenando, em especial: IP, data, hora, minuto e segundo em que o usuário solicitou a inclusão no banco de dados da **CLIENTE**.

5.1.4.1. A base de dados de usuários é de titularidade e responsabilidade integral do **CLIENTE** e será composta de dados fornecidos por este ou coletados automaticamente pelo Software após concordância expressa do consumidor, que deve ser obtida pelo **CLIENTE**, observadas as melhores práticas do mercado e de proteção de dados.

5.1.5. Gerenciar, utilizar ou decidir como utilizar as informações recebidas a partir do licenciamento contratado em suas próprias atividades, sendo o único responsável pelas suas decisões e seus efeitos.

5.1.6. Responder integral e exclusivamente pelo uso da base de dados incluída e/ou gerada pelo Software e por qualquer conteúdo e resultado veiculado aos seus usuários na utilização da Plataforma, sendo que, a **TRAY** não terá qualquer responsabilidade sobre o resultado comercial e/ou adequação do software aos negócios do **CLIENTE**.

5.1.7. Desenvolver, se assim julgar necessário e/ou conveniente, por sua conta e risco, sistema próprio de armazenamento e conservação do conteúdo hospedado no software. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que **NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP** nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança quaisquer das correspondências eletrônicas, base de dados, direta ou indiretamente relacionadas ao presente Contrato, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos, correm o risco de serem

perdas, sem possibilidade de recuperação, salvo nos termos previstos em Lei.

5.1.8. Fica facultado ao **CLIENTE** enviar, de forma automática, conteúdo promocional e/ou institucional personalizados de acordo com o comportamento identificado pelo Software.

5.1.9. Responsabilidade total e exclusiva na estratégia de vendas adotada com base nas informações geradas pela licença, devendo indenizar e manter indene a **TRAY**.

5.1.10. Declara o **CLIENTE** ter ciência de que a **TRAY** não é responsável pela exatidão dos resultados oriundos de instabilidades técnicas, sendo que, nessa hipótese, a **TRAY** atuará prontamente para resolvê-las.

5.1.11. Encaminhar e assessorar sua equipe técnica devendo instruí-la a:

- i. Contatar a equipe técnica da **TRAY** para auxiliar na configuração e validação da instalação.
- ii. Depois de validada a instalação, reportar à equipe técnica da **TRAY** qualquer modificação no código fonte, sob pena de inviabilizar sua funcionalidade.

5.1.12. Caso o Cliente crie customizações na sua loja que afetem o funcionamento do software, a **TRAY** não será responsabilizada, uma vez que o software é projetado para funcionar no modelo padrão das lojas **TRAY**. Sendo que, nessa hipótese, a responsabilidade pelo uso será exclusiva do **CLIENTE**.

5.1.13. Permitir que a **TRAY** monitore apenas para fins de apuração do valor devido a título de remuneração contratada, o andamento das campanhas.

5.1.14. Permitir que a **TRAY** realize, quando necessário, a desinstalação das estruturas de linguagem de marcação que contenham qualquer tipo de instrução (em inglês denominadas tags), códigos, informações, etc. relativas à ao Software.

5.1.15. É proibido ao **CLIENTE** a utilização de quaisquer programas, softwares, dispositivos, e/ou quaisquer outros produtos que possam interferir na aferição de utilização das funcionalidades do software.

5.1.16. Manter as “tags” e demais ferramentas contratadas, ativas durante toda a vigência da presente Contratação, sendo que sua desativação poderá acarretar no mal funcionamento do software, sem a possibilidade de qualquer responsabilização da **TRAY**.

5.1.17. Não fazer engenharia reversa, descompilação ou desmontagem de todos os componentes do software contratado, cópia de código fonte ou utilizar parte do código fonte para desenvolvimento de produto, similar ou não, a qualquer momento durante ou após a vigência deste Contrato.

5.1.18. O **CLIENTE** expressamente reconhece e aceita que nada neste Contrato constitui qualquer forma de transferência de propriedade ou autorização de utilização (salvo, neste caso, pelos direitos não exclusivos aqui expressamente autorizados) de qualquer propriedade intelectual, tecnologia, know how, software, marca, patente, procedimento, sistema, código fonte e/ou ferramenta detido, registrado, sujeito a

pedido de registro ou, de qualquer outra forma, sob a posse, propriedade, licenciadas ou cedidas em favor da TRAY (e de eventuais outras pessoas jurídicas do mesmo grupo econômico da TRAY) (“Propriedade Intelectual da TRAY”). Esta é uma relação contratual de licenciamento temporário e não exclusivo, cumulado com prestação de serviços, e a TRAY retém absoluta e integralmente a posse, propriedade e todos os demais direitos exclusivos quanto à utilização e disponibilidade de todas as suas Propriedades Intelectuais e de todas as demais propriedades intelectuais, lato sensu, que delas derivam ou se relacionam. Quaisquer violações ao disposto nesta Cláusula sujeita o CLIENTE à responsabilização, conforme sejam causados danos, diretos e/ou indiretos, morais, materiais e intelectuais, e perdas à TRAY e suas partes relacionadas ou afiliadas.

5.1.19. O **CLIENTE** declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis pelo <https://lwsa.tech/politicas/>, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

5.1.19.1. O **CLIENTE** declara, ainda, que é responsável perante a **TRAY** por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.

5.1.20. Fornecer o Software descrito na cláusula 1, observando os padrões de qualidade, horário de atendimento e regras de suporte técnico descritos no Contrato.

5.1.21. Disponibilizar ao **CLIENTE**, quando aplicável, profissionais com expertise técnica para auxílio na configuração de eventuais tags e DNS (Domain Name System) do domínio que será utilizado para realização dos envios de comunicações, se aplicável, e/ou Recursos Adicionais.

5.1.22. Cumprir, em conjunto e dependente das ações incumbidas ao **CLIENTE**, as fases para o início da ativação da licença contratada e eventuais serviços opcionais correlatos contratados.

5.1.23. Garantir ao **CLIENTE**, sem ônus, o acesso a novas versões e atualizações do Software durante a vigência deste Anexo.

5.1.24. Corrigir eventuais erros no funcionamento ou falhas do sistema prontamente e de forma gratuita.

5.1.25. Não é de responsabilidade da **TRAY** a garantia de entrega dos e-mails disparados na caixa postal de entrada do destinatário.

6. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO E DESATIVAÇÃO

6.1. As **PARTES** podem denunciar a qualquer tempo o presente Contrato desde que a outra parte seja informada por escrito, via abertura de chamado no painel Administrativo Minha Tray “Abrir chamado SAC”, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

6.2. Caso seja imposta à **TRAY** qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, pelo

CLIENTE, ou seja, cobrada da **TRAY** por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de “**SPAM**” em razão de atos praticado(s) pelo **CLIENTE**, fica desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal do **CLIENTE**.

6.3 Caso o **CLIENTE** exceda quaisquer dos limites disponibilizados pela **TRAY** e/ou seja classificado como spammer (sigla em inglês utilizada para definir envio de correspondência eletrônica não autorizada e com risco a segurança das informações de terceiros) e/ou inscrito na “blocklist” de quaisquer órgãos que regulem o envio de correspondências eletrônicas, sejam nacionais e/ou internacionais, está ciente e de acordo que o serviço pode ser suspenso, a único e exclusivo critério da **TRAY**, de forma imediata e independente de qualquer aviso e/ou notificação. Nessa hipótese, caso o **CLIENTE** não cumpra os requisitos exigidos para regular o envio das comunicações, o contrato será considerado pela **TRAY** como rescindido de pleno direito, independente da aplicação da penalidade.

6.4. Na hipótese de a **TRAY** ser obrigada a indenizar ou a ela ser aplicada qualquer penalidade em razão da atividade desenvolvida pelo **CLIENTE**, deve este ressarcir integralmente a **TRAY** no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da comunicação, com os valores atualizados pelo IGPM/FGV.

7. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

7.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação é eletrônica e inexistente via contratual assinada, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente Termo Promocional padrão e suas subseqüentes alterações será registrado no **1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Marília-SP**, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” www.tray.com.br.

7.2 A **TRAY** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrões de contratação, mediante registro de novo Termo Promocional padrão que substituirá o anterior. A cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 3, supra, se dará de acordo com as regras constantes do Termo Promocional em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

7.2.1. O presente termo de adesão, refere-se à versão 03/2024 e substitui as versões anteriores.

7.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços opcionais contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **TRAY**.

7.3.1 Caso, nos termos da cláusula 7.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) opcional(is), essa prestação será regulada:

7.3.1.1 Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigente por ocasião da última oferta de sua prestação e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;

7.3.1.2 Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do Termo Promocional vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

7.3.2 Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações destinadas a REDUZIR preços praticados e/ou AUMENTAR capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS para o CLIENTE.

7.3.3 Em qualquer das hipóteses previstas no cláusula 7.3.2, acima, as alterações que beneficiem o CONTRATANTE entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo "site" www.tray.com.br, independentemente de registro de alteração do Termo Promocional padrão.

7.3.4 Caso deixe de haver a possibilidade técnica de licenciamento deste Software o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

7.5. As Partes declaram e garantem que, não obstante qualquer declaração em contrário estabelecida no corpo do contrato, caso haja qualquer divergência entre o dispositivo neste anexo e os termos do contrato, no tocante ao SOFTWARE contratado, prevalecerão sempre os termos deste anexo. As demais regras e condições são as previstas no Contrato.

8. FORO

8.1. As Partes elegem o foro central da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas, questões, controvérsias e/ou disputas referentes ao presente Contrato e quaisquer dos termos, condições, direitos e/ou obrigações aqui dispostos, inclusive com relação à sua existência, validade e eficácia, com exclusão de todos os demais, por mais privilegiados que sejam.

Marília, 04 de outubro de 2024.

LWSA S/A ("TRAY")
CNPJ.: 02.351.877/0009-00