



INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS OPCIONAIS CORRELATOS

FICHA DE CONTRATAÇÃO

- 1. DAS PARTES**
- 2. DO PRAZO**
- 3. DOS PLANOS E PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS**
- 4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS OPCIONAIS CORRELATOS**

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- 1. DO OBJETO**
- 2. DO PRAZO**
- 3. DO PREÇO, DA PERIODICIDADE E DA FORMA DE PAGAMENTO**
- 4. DA FORMA DE PAGAMENTO**
- 5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**
- 6. AS OBRIGAÇÕES DA TRAY**
- 7. DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO**
- 8. DA SUSPENSÃO E/OU INTERRUPÇÃO DO TRAY COMMERCE**
- 9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ("SLA")**
- 10. DO BACKUP DO TRAY COMMERCE**
- 11. DO MARKETPLACE**
- 12. DAS DECLARAÇÕES ADICIONAIS DO CLIENTE**
- 13. DA CONFIDENCIALIDADE**
- 14. DO CANCELAMENTO, RESCISÃO E PENALIDADES DO CONTRATO**
- 15. DA REPRISTINAÇÃO**
- 16. DA EXCLUSÃO DOS DADOS APÓS O TÉRMINO DO CONTRATO**
- 17. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**
- 18. DOS SERVIÇOS FINANCEIROS**
- 19. DO CONTRATO E SUAS ATUALIZAÇÕES**
- 20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 21. DO FORO**



FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

1.1. São Partes deste INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS OPCIONAIS CORRELATOS ("Termo de Uso" ou "Contrato"):

De um lado, **LWSA S/A**, inscrita no CNPJ nº 02.351.877/0009-00, estabelecida na Av. Alcides Lajes Magalhães, nº 130, sala 02, Jardim Acapulco, Marília/SP, CEP:17.525-181, devidamente representada na forma de seu estatuto social, neste ato doravante denominado simplesmente "**TRAY**";

E, de outro lado, **CLIENTE**, identificado pelos dados cadastrais informados no momento da contratação, que manifesta expressamente seu interesse na contratação dos serviços da TRAY ao aceitar este Termo de Uso.

TRAY e **CLIENTE** denominados em conjunto como "Partes" e, individualmente, como "Parte".

2. DO PRAZO

2.1. O prazo de vigência do presente Contrato, se dará de acordo com o plano contratado no site <https://tray.com.br/planos-precos-taxas/>, sendo o seu início a partir da liberação da licença ao **CLIENTE**.

3. DOS PLANOS E PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS

3.1. Os planos disponíveis para contratação de licenças, bem como os seus respectivos preços, estão descritos no site <https://tray.com.br/planos-precos-taxas/>, sendo responsabilidade do **CLIENTE** consultá-los antes da contratação.

4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS OPCIONAIS CORRELATOS

4.1. A contratação de serviços técnicos opcionais e correlatos será possível no ato da contratação dos planos e licenças, mediante aceite online do **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato. A contratação também pode ocorrer durante o curso do contrato, por meio do acesso do **CLIENTE** ao Painel Administrativo, mediante login e senha.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

CONSIDERANDO QUE:

- (i) a **TRAY** é detentora de um sistema eletrônico, também conceituado como software, site, plataforma ou programa de computador, utilizado para viabilizar o desenvolvimento de lojas virtuais integradas e um ecossistema de soluções ("**TRAY COMMERCE**");
- (ii) a **TRAY** possui parceria comercial com empresas e/ou Instituições autorizadas para ofertar diversas soluções integradas ou não ao **TRAY COMMERCE**, entre as quais se incluem agências, empresas de software, empresas de logística, empresas de mídia, empresas financeiras voltadas à oferta de crédito ao **CLIENTE**, entre outras;
- (iii) o **CLIENTE** deseja ter acesso ao **TRAY COMMERCE** e, caso aplicável, contratar determinados serviços técnicos correlatos da TRAY.
- (iv) O **CLIENTE** declara que contrata o **TRAY COMMERCE** e os respectivos Recursos Adicionais exclusivamente para o exercício e incremento de sua atividade econômica, produtiva e/ou comercial, não sendo contratado para utilização pessoal, familiar ou doméstica, motivo pelo qual não se aplica a presente contratação o Código de Defesa do Consumidor (CDC).
- (v) As Partes reconhecem a natureza empresarial da presente contratação e declaram celebrar o presente Contrato no exercício de suas respectivas atividades econômicas, observados os princípios e regras aplicáveis aos contratos civis e empresariais; e

Resolvem as Partes celebrar o presente Contrato, o qual se regerá, de comum acordo entre elas, pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:



1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a licença temporária, de uso não exclusivo, intransferível e onerosa e software de titularidade da TRAY ("TRAY COMMERCE"), bem como a prestação dos serviços técnicos opcionais correlatos ("Recursos Adicionais"), caso aplicável.

1.2. Para fins deste Contrato, entende-se que o TRAY COMMERCE consiste em uma sistema de administração web que abrange funcionalidades para a gestão completa de lojas virtuais, processamento de transações eletrônicas, geração de relatórios operacionais e de acompanhamento, disponibilização de catálogo de produtos e carrinho de compras, cálculo de frete, além de parcerias com empresas e instituições para a oferta de serviços financeiros e alternativas de crédito, conforme disponíveis no momento da contratação

1.3. Como parte das funcionalidades disponibilizadas, a **TRAY** poderá fornecer ao cliente acesso a API's (Application Programming Interfaces) destinadas à integração com os sistemas de aplicações do **CLIENTE**. O acesso às API's poderá ser limitado, escalável e/ou sujeito à cobrança, conforme a necessidade da TRAY em manter o parque tecnológico disponível e em pleno funcionamento, de modo a atender a demanda apresentada pelo **CLIENTE**.

1.4. Dentre os produtos ofertados pela **TRAY**, estarão os intermediadores de pagamento compatíveis com a Plataforma. A opção pela utilização de outros meios de pagamento, que não sejam compatíveis com a Plataforma, estará sujeita a apresentação de documentação complementar, análise e aprovação, a critério exclusivo da **TRAY**. A decisão da **TRAY** possui caráter vinculante e somente poderá ser revista após 6 (seis) meses, contados a partir da primeira solicitação.

1.5. A **TRAY** poderá oferecer ao **CLIENTE** produtos e/ou serviços de terceiros, ficando a critério do **CLIENTE** a decisão sobre sua contratação. A contratação de tais serviços será regida pelos termos do respectivo Terceiro, declarando-se o **CLIENTE** ciente e de acordo que, nessa hipótese a **TRAY** atuará como mera intermediária, não tendo qualquer ingerência e/ou responsabilidade, direta, indireta e/ou subsidiária sobre a prestação de serviços ali disposta, ainda que tais serviços, porventura, afetem a performance e/ou funcionamento da TRAY COMMERCE.

1.6. As Partes concordam expressamente que o escopo deste Contrato poderá ser alterado para acrescentar ou retirar planos e/ou serviços atualmente contratados. As alterações de escopo serão realizadas por meio da plataforma online da **TRAY** ("[Painel Administrativo](#)"), que disponibilizará ao **CLIENTE** as opções de alteração dos planos e/ou

serviços contratados, sendo que tais procedimentos virtuais, quando realizados nos termos desta cláusula serão, para todos os fins de direito, considerados como sendo alterações válidas e eficazes.

1.6.1. O **CLIENTE** reconhece e aceita que somente poderá solicitar alterações ao escopo deste Contrato, tal como previstas na cláusula 1.9, caso não esteja em inadimplemento contratual (pecuniário ou outro).

1.7. A adesão a este Termo, bem como a utilização da Plataforma, implica a aceitação plena e irrestrita de todas as regras aqui estipuladas e das políticas **TRAY** vigentes, dessa forma, o **CLIENTE** ao adquirir os serviços, declara ter lido, compreendido e aceitado a totalidade das regras deste Instrumento, da Proposta Comercial e das Políticas de Privacidade e Uso vigentes, inclusive no caso de eventuais atualizações.

2. DO PRAZO

2.1. O Presente Contrato é celebrado pelo prazo correspondente ao plano contratado pelo **CLIENTE**, conforme indicado na Ficha de Contratação, no Painel Administrativo e/ou nas condições comerciais aplicáveis, contado da liberação da primeira licença ao **CLIENTE**, que deve ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis contados da data do primeiro pagamento.

2.1.1. Para fins deste Contrato, considera-se:

(a) "Data de Vencimento": a data estabelecida para pagamento da remuneração correspondente ao período contratual subsequente;

(b) "Data de Renovação": o 10º (décimo) dia anterior à respectiva Data de Vencimento; e

(c) "Período Contratual": cada período mensal, anual ou de outra periodicidade correspondente ao plano contratado pelo **CLIENTE**.

2.2. O Contrato será automaticamente renovado, por iguais e sucessivos Períodos Contratuais na respectiva Data de Renovação, salvo se o **CLIENTE** tiver solicitado validamente seu cancelamento ou manifestado sua intenção de não renovação até o dia imediatamente anterior à Data de Renovação, pelos canais disponibilizados pela **TRAY**.

2.3. Não havendo solicitação válida de cancelamento ou não renovação dentro do prazo previsto na Cláusula 2.2, a renovação ocorrerá automaticamente e independentemente de qualquer nova manifestação, aceite ou providência do **CLIENTE**.

2.4. Ocorrida a renovação automática, considerar-se-á integralmente contratado o Período Contratual subsequente, tornando-se integralmente devida a respectiva remuneração.

2.5. A renovação automática não está condicionada ao pagamento da remuneração correspondente e o não pagamento do valor caracterizará inadimplemento de obrigação decorrente de Período



Contratual já renovado, não podendo ser interpretado como manifestação de cancelamento ou de não renovação.

2.6. Os descontos eventualmente concedidos na contratação inicial não serão necessariamente aplicáveis às renovações subsequentes, que ocorrerão de acordo com os preços e condições comerciais vigentes na respectiva Data de Renovação, ressalvadas condições específicas expressamente acordadas entre as Partes.

2.7. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo 18, abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

3. DO PREÇO, DA PERIODICIDADE E DA FORMA DE PAGAMENTO

3.1. O **CLIENTE** pagará à **TRAY** os valores totais dos planos do TRAY COMMERCE e dos serviços técnicos correlatos contratados nos termos e pela periodicidade indicada no site <https://tray.com.br/planos-precos-taxas/>.

3.2. Além da mensalidade, o **CLIENTE** deverá pagar mensalmente uma tarifa referente aos produtos e/ou serviços adicionais, incluindo, mas não se limitando a: vendas realizadas na loja virtual e/ou marketplaces; uso de intermediadores de pagamento ou gateways; soluções como Tray PDV, Tray Envios; dropshipping; uso de APIs; LiveShop; e Chat, conforme o plano vigente descrito no site <https://tray.com.br/planos-precos-taxas/>. Essa cobrança será realizada posteriormente e poderá não ocorrer em conjunto com a mensalidade do plano contratado.

3.3. O **CLIENTE** poderá optar pelo pagamento da Remuneração de forma mensal ou anual, conforme indicado no site <https://tray.com.br/planos-precos-taxas/>.

3.3.1. Na hipótese de contratação na modalidade de pagamento anual, o cliente fará jus a condições comerciais diferenciadas, correspondentes a um desconto global em relação à modalidade de pagamento mensal. Em contrapartida, o **CLIENTE** se compromete a manter a contratação pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, contados da assinatura deste contrato.

3.3.2. Em regra, os pagamentos dos planos são realizados em caráter antecipado, exceto previsão em contrário, e se referem à utilização do plano nos 30 (trinta) dias seguintes à data de cada vencimento ou nos 12 (doze) meses seguintes, a depender se o contrato é mensal ou anual. A data de pagamento da primeira mensalidade/anuidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades/anuidades.

3.4. Caso a data de pagamento seja em um dia não útil, o pagamento será automaticamente postergado para o dia útil imediatamente subsequente.

3.5. O **CLIENTE** expressamente concorda e aceita que o pagamento dos excedentes, cobranças variáveis e dos serviços técnicos correlatos contratados serão efetuados posteriormente, salvo disposição em contrário.

3.6. Na Data de Renovação, não havendo solicitação válida de cancelamento ou não renovação previamente registrada, a **TRAY** emitirá a cobrança correspondente ao Período Contratual subsequente, com vencimento em 10 (dez) dias. A emissão da cobrança decorre da renovação automática do Contrato, sendo o respectivo valor integralmente devido pelo **CLIENTE** independentemente de seu efetivo pagamento.

3.6.1. O prazo existente entre a Data de Renovação e a Data de Vencimento constitui exclusivamente prazo para pagamento da obrigação já constituída, não constituindo prazo adicional para cancelamento da renovação já efetivada e o não pagamento da cobrança até a Data de Vencimento constituirá o **CLIENTE** em mora, sujeitando-o aos encargos e demais consequências decorrentes do inadimplemento previstas neste Contrato.

3.7. A não utilização dos planos e/ou serviços contratados, ainda que durante o Período Contratual renovado, não afastará a obrigação de pagamento integral da respectiva remuneração devida, tampouco acarretará qualquer desconto e/ou crédito para subsequente compensação.

3.8. Todos os valores, a exclusivo critério da **TRAY**, serão reajustados automaticamente a cada 12 (doze) meses, contados da data deste Contrato, com base na variação anual positiva do IPCA/IBGE (ou do outro índice que eventualmente venha a substituí-lo) no período aplicável. Fica consignado pelas Partes que a condição acima estabelecida permanece em vigor em caso de eventual(is) renovação(ões) contratual(is).

3.9. Caso, por mera liberalidade, a **TRAY** deixe de aplicar referido reajuste após 12 meses de Contrato, o mesmo poderá ser aplicada a qualquer tempo, ficando consignado que: a) não será aplicado o reajuste em períodos inferiores a 12 (doze) meses, e, b) a atualização deverá sempre observar a variação dos últimos 12 (doze) meses.

3.10. Conforme negociado previamente, os pagamentos pelos serviços de Terceiros poderão ser efetuados: (i) diretamente à **TRAY** na fatura regular dos serviços; ou (ii) diretamente ao Terceiro conforme política e prazos estabelecidos por ele. O **CLIENTE** declara estar ciente e de acordo de que, ainda que o valor referente a tais serviços seja pago



diretamente ao Terceiro, a **TRAY** poderá cobrar do **CLIENTE** os valores relativos ao uso de sua infraestrutura, configurações dos serviços e/ou por quaisquer outras intervenções que, porventura, se façam necessárias para o correto funcionamento da solução integrada.

3.11. Quando aplicável, a **TRAY** poderá disponibilizar ao **CLIENTE**, a seu exclusivo critério, um relatório de utilização dos planos e serviços contratados, para embasar as cobranças feitas nos termos deste Contrato.

3.12. Eventuais alterações no escopo deste Contrato, nos termos previstos na cláusula 1.9 acarretarão, quando aplicável, os devidos ajustes às cobranças realizadas pela **TRAY** ao **CLIENTE**, que deverá realizar os pagamentos adicionais juntamente com o plano e demais serviços contratados.

3.13. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao **CLIENTE**, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

3.14. Todo e qualquer serviço e/ou Recurso Adicional solicitado pelo **CLIENTE** que não os expressamente previstos neste Termo de Uso será cobrado à parte pela **TRAY** adicionalmente ao preço, dependerá de disponibilidade técnica, e serão cobrados à parte pela **TRAY**.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos previstos neste Contrato serão realizados por meio das opções disponíveis no Portal Tray no momento da contratação.

4.2. A **TRAY** não aceitará, tampouco reconhecerá, qualquer pagamento realizado de forma diversa daquelas estabelecidas no Portal **TRAY**.

4.3. Caso **CLIENTE** deseje realizar o pagamento por meio de boleto bancário, este deverá solicitar a emissão de boleto bancário por meio do portal à **TRAY**, que o encaminhará ao e-mail de contato fornecido pelo **CLIENTE**. O prazo para que a **TRAY** emita o boleto solicitado e disponibilize-o para o **CLIENTE** é de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação, pela **TRAY**.

4.4. A solicitação do boleto bancário não prorroga, em qualquer hipótese, a data de vencimento da respectiva parcela, ficando o **CLIENTE** integralmente sujeito às penalidades por inadimplemento previstas neste Contrato.

4.5. Caso o **CLIENTE** deseje realizar o pagamento por meio de cartão de crédito, este deverá fornecer todos os dados necessários para efetivação da transação. Os pagamentos nessa modalidade serão considerados realizados somente após a autorização da operadora do cartão de crédito.

4.6. O **CLIENTE** concorda que, ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento, nos termos deste Contrato, concede à **TRAY** autorização permanente para debitar, sempre que devido, os valores cobrados diretamente no referido cartão, sem necessidade de solicitação ou anuência prévia, durante toda a vigência do presente Contrato.

4.7. Caso o cartão de crédito fornecido para débito não seja de titularidade do **CLIENTE**, este assume integral e exclusiva responsabilidade, civil e criminal, perante o titular do cartão de crédito e pela sua utilização, nos termos deste Contrato.

4.8. Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, sendo que a ausência de tal solicitação é considerada como anuência tácita para que os débitos continuem sendo realizados nos termos deste Contrato.

4.8.1. A eventual tentativa frustrada de débito no cartão de crédito do **CLIENTE**, por qualquer motivo, incluindo, sem limitação, a insuficiência de saldo, resultará na constituição do **CLIENTE** em inadimplemento contratual, sujeitando-o às penalidades previstas neste Contrato.

4.9. As modalidades de pagamento escolhidas pelo **CLIENTE**, nos termos deste Contrato, somente poderão ser alteradas por meio do sistema **TRAY**, quando disponível, e/ou por meio de solicitação formal, realizada mediante abertura de chamado diretamente no Painel da **TRAY** e registro do pedido de alteração, com, no mínimo, 20 (vinte) dias de antecedência em relação ao vencimento do pagamento que terá sua modalidade alterada.

4.10. O procedimento e o prazo previsto nesta Cláusula não liberam o **CLIENTE** do pagamento tempestivo das mensalidades e, eventuais atrasos em virtude disto, também acarretarão o inadimplemento deste Contrato e sujeitarão o **CLIENTE** às penalidades aqui previstas.

4.11. A retirada ou substituição do meio de pagamento, o cancelamento do cartão de crédito, revogação de autorização para débito, ausência de saldo, rejeição da transação financeira e/ou qualquer outra circunstância que impeça a cobrança não produzirá efeitos de cancelamento ou não renovação do Contrato, com o que concorda o **CLIENTE**.



4.12. Os documentos fiscais relativos aos serviços contratados serão emitidos pela **TRAY** na forma e no momento determinados pela legislação tributária aplicável.

5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

5.1. São obrigações do **CLIENTE**:

(a) pagar integralmente e pontualmente todos os valores devidos à **TRAY**, nos termos deste Contrato;

(b) manter atualizado, válido e suficiente seu cadastro perante a **TRAY**, para fins de pagamento, incluindo, sem limitação, seus dados de cartão de crédito, com saldo suficiente para realizar as cobranças devidas, nos termos deste Contrato;

(c) manter atualizado seus dados de contato, incluindo, mas não se limitando a, seu e-mail. Caso contrário, as comunicações realizadas para os últimos dados cadastros serão consideradas válidas;

(d) responder integralmente por seus atos, fatos e omissões, indenizando e mantendo a **TRAY** indene com relação, sem limitação: (i) à titularidade do site e do domínio que utilizar; (ii) à legalidade do conteúdo do site; (iii) à legalidade dos produtos comercializados na loja virtual; (iv) à inexistência de violação de quaisquer direitos de terceiro, incluindo, mas não se limitando a, propriedade intelectual e direito autoral; e (v) ao cumprimento de todos os seus acordos com fornecedores, clientes e quaisquer outros terceiros;

(e) manter adequada a infraestrutura de hardware, software e comunicação para a correta visualização e operação do site, observando todos os requisitos e atualizações necessários, incluindo aqueles disponíveis no site www.tray.com.br que são considerados como o patamar mínimo exigido para o funcionamento do TRAY COMMERCE;

(f) registrar e manter registrado o domínio do site que utilizará no TRAY COMMERCE, perante os órgãos competentes, sob seu exclusivo custo, e manter sempre seus dados atualizados em seu cadastro perante tais órgãos competentes, sendo certo que, o descumprimento deste item autoriza a **TRAY** a fornecer os dados que possuir no tocante ao nome e endereço do **CLIENTE** e do responsável pelo site que utiliza o TRAY COMMERCE;

(g) providenciar e custear a contratação dos meios de pagamento compatíveis com o **TRAY COMMERCE**, responsabilizando-se pelo atendimento das exigências que venham a ser efetuadas para contratação e assumindo expressamente o risco pela recusa de contratação por parte dos fornecedores de serviços;

(h) controlar, quando aplicável, a "franquias de pedidos" por meio de acesso ao Painel Administrativo";

(i) manter níveis apropriados e seguros de programas de proteção, navegador, sistema operacional e hardware, para prevenir e impedir a invasão por hackers, indenizando e mantendo a TRAY indene por eventuais invasões ao sistema da **TRAY** que tenham sido possibilitadas pelas deficiências no sistema de proteção do **CLIENTE**;

(j) responder exclusivamente pelos atos praticados pelos seus prepostos, desenvolvedores, administradores, representantes, assessores e/ou quaisquer outras pessoas que venham a ter acesso à conta do **CLIENTE** no TRAY COMMERCE;

(k) comunicar a TRAY, com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, de quaisquer circunstâncias que acarretarão cargas não usuais de demanda do TRAY COMMERCE, incluindo, sem limitação, campanhas publicitárias, lançamento de novos produtos e/ou exposição na mídia fora do curso normal dos negócios;

(l) sempre autorizar e disponibilizar os acessos aplicáveis, para que a **TRAY** possa realizar auditoria em sua conta, para verificação do cumprimento deste Contrato e do uso regular do plano e/ou serviços contratados.

(m) Sempre autorizar a efetivação de auditoria em seus produtos e/ou serviços, especialmente de terceiros, para verificação da regularidade de sua utilização, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.2. Sem prejuízo ao disposto na Cláusula 5.1 acima, é expressamente proibido ao **CLIENTE** utilizar-se do TRAY COMMERCE para a comercialização de produtos que violem, de qualquer forma, a legislação vigente e/ou cuja venda seja restrita, tais como, sem limitação, os seguintes:

(a) programas multinível, pirâmides, "matriz", software e produtos que infrinjam direitos autorais, patente, marca comercial, segredo comercial, dentre outros direitos de propriedade intelectual e programas acadêmicos e/ou desenvolvidos para alguma entidade educacional;

(b) produtos e/ou animais cuja comercialização seja proibida e/ou restrita pelo IBAMA, ANVISA, MINISTÉRIO DA SAÚDE e FORÇAS ARMADAS e/ ou qualquer outro órgão competente;

(c) fogos de artifícios e/ou explosivos e/ou armas de fogo;

(d) produtos falsificados e/ou adulterados e/ou moedas e cédulas, falsificadas ou não;



(e) produtos e/ou serviços relacionados e/ou que incentivem a prostituição e/ou a pedofilia e/ou produtos que promovam violência e/ou discriminação de qualquer natureza;

(f) produtos e/ou serviços e/ou conteúdo pornográfico, comercialização de produtos e/ou serviços de conteúdo racista e/ou segregatício;

(g) produtos retirados de circulação em virtude de determinação governamental, identificações emblemáticas de órgãos públicos, uniformes e/ou itens policiais ou de uso restrito das forças armadas;

(h) produtos que infrinjam direitos de propriedade intelectual, tais como marcas, patentes ou direitos autorais de terceiros;

(i) itens embargados ou de depositários fiéis;

(j) softwares ou códigos de programação maliciosos (vírus, malwares, ou outros que possam causar danos a sistemas informáticos); e/ou

(k) BITCOIN e outros tipos de moedas eletrônicas.

5.3. Fica, também, expressamente vedado ao **CLIENTE** compilar, descompilar, transferir, alterar, ceder, sublicenciar ou alienar, sob qualquer forma, total ou parcialmente, o TRAY COMMERCE, bem como violar ou tentar violar os mecanismos de segurança e/ou de restrição de uso utilizados pela **TRAY** no TRAY COMMERCE; e/ou instalar ou tentar instalar qualquer programa e/ou aplicativo no software sem autorização prévia e por escrito da **TRAY**.

5.4. Caso sejam apuradas quaisquer irregularidades, o **CLIENTE** se compromete a arcar com todos os custos necessários para a correta utilização dos produtos e/ou serviços, indicado pela titular, dos mesmos, incluindo, mas não se limitando à nova contratação ou regularização dos já existentes.

5.5. 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.

5.5.1. 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.

5.6. O **CLIENTE** concorda e autoriza a divulgação gratuita durante a vigência do presente Contrato, e por um prazo de até 6 (seis) meses contados da rescisão, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo) em (i) materiais institucionais impressos, tais como (mas não

restritos a) propostas comerciais da **TRAY**, e em (ii) materiais digitais e mídias eletrônicas, apresentações digitais, vídeos, e "site" da **TRAY**, e ainda em ações publicitárias diversas, a exclusivo critério da **TRAY**.

5.7. O **CLIENTE** e seus Representantes declaram estar cientes e de acordo, com o Código de Ética e Conduta e a Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses da **TRAY**, disponíveis no website: ri.locaweb.com.br, comprometendo-se a respeitá-los em seu inteiro teor e forma. O não cumprimento pelo **CLIENTE**, de suas diretrizes, será considerada uma infração grave e poderá ensejar a rescisão contratual por justa causa, que culminará, automaticamente, no direito de suspensão do Contrato e cumprimento de outras obrigações, bem como na obrigação do **CLIENTE** de indenizar a **TRAY** e seus Representantes por perdas e danos eventualmente incorridos.

6. AS OBRIGAÇÕES DA TRAY

6.1. São obrigações da **TRAY**:

(a) prestar suporte técnico, limitado exclusivamente à apresentação de informações e orientações sobre a utilização do TRAY COMMERCE, não incluindo, sob qualquer hipótese, fornecimento de treinamentos, solução de problemas envolvendo infraestrutura de hardware, software e/ou comunicação, aplicações de terceiros, a realização de instalações e/ou a prestação de demais serviços pela **TRAY**;

(b) O suporte técnico será prestado pela **TRAY** por meio dos canais de atendimento e/ou por meio de abertura de chamado no Painel Administrativo da **TRAY**, respeitando o horário informado no site, disponível em www.tray.com.br;

(c) informar ao **CLIENTE**, com, no mínimo, 3 (três) dias de antecedência, por meio de seus canais de comunicação, disponíveis em www.tray.com.br e <https://status.tray.com.br/>, sobre eventuais interrupções necessárias dos planos e/ou serviços prestados, para ajustes técnicos ou manutenção, extraordinária ou ordinária, que demandem mais de 6 (seis) horas consecutivas de duração;

(d) informar ao **CLIENTE**, com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por meio de seus canais de comunicação, disponíveis em www.tray.com.br e <https://status.tray.com.br/>, sobre eventuais interrupções necessárias dos planos e/ou serviços prestados, para ajustes técnicos ou manutenção, extraordinária ou ordinária, que demandem menos de 6 (seis) horas consecutivas de duração;

(e) realizar manutenções emergenciais no TRAY COMMERCE, ainda que impliquem sua interrupção, sempre que houver risco ou vulnerabilidade ao



próprio TRAY COMMERCE ou ao seu servidor. Nesses casos, fica dispensada a comunicação prévia da interrupção, conforme prevista nas alíneas "c" e "d" da Cláusula 5.1 deste contrato;

(f) disponibilizar por meio do site <https://basedeconhecimento.tray.com.br> as instruções para utilização do TRAY COMMERCE.

(g) manter níveis apropriados e seguros de programas de proteção, navegador, sistema operacional e hardware, para prevenir e impedir a invasão por hackers;

(h) efetuar, quando e conforme considerar aplicável e/ou adequado, atualizações no TRAY COMMERCE, destinadas à prevenção e correção de eventuais anomalias, bem como para promover a evolução, do mesmo; e

(i) disponibilizar canal de atendimento para o **CLIENTE**, sempre observando suas limitações técnicas e estruturais para tanto;

6.2. Para fins de esclarecimento, a **TRAY** não se responsabiliza pelas integrações do TRAY COMMERCE e/ou das plataformas utilizadas pelo **CLIENTE**, ou terceiros por ele indicados, com outros sistemas e/ou operações, incluindo, sem limitação, Marketplaces e serviços de terceiros.

7. DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO

7.1. A senha de administração, cadastrada pelo **CLIENTE**, possibilita o acesso aos produtos e serviços TRAY, bem como o respectivo gerenciamento, administração e programação do TRAY COMMERCE.

7.2. O **CLIENTE** é integralmente responsável por tomar medidas de segurança adequadas, incluindo o uso de senhas seguras, autenticação em dois fatores (quando disponível) e proteção de seus dispositivos contra ameaças digitais.

7.3. Cabe exclusivamente ao **CLIENTE** zelar pela confidencialidade e segurança de seu login e senha de acesso, responsabilizando-se integralmente por todo e qualquer uso que deles seja feito.

7.4. O **CLIENTE** está ciente e concorda que a posse da senha confere a quem a detiver não apenas amplos poderes de gerenciamento e administração dos produtos e serviços TRAY, mas também a possibilidade de alterar eletronicamente a própria senha.

7.5. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a terceiros é exclusivamente do **CLIENTE**, uma vez que a **TRAY** não exerce qualquer supervisão sobre a disponibilização ou utilização da senha inicialmente cadastrada.

7.6. Em caso de solicitação de substituição do e-mail cadastrado para envio da senha, a TRAY

atenderá ao pedido somente mediante apresentação, pelo solicitante, de documentos que comprovem sua legitimidade para realizar a alteração. Após a validação dos documentos, a TRAY enviará a nova senha para o endereço eletrônico indicado na solicitação.

7.7. Em caso de disputa pela posse da senha de administração, o acesso a ela, e consequentemente, ao conteúdo vinculado será bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo legalmente válido e o comuniquem formalmente à **TRAY**. Alternativamente, o acesso poderá ser restabelecido mediante apresentação de ordem judicial expressa que determine tal medida.

7.8. Se o **CLIENTE** for uma sociedade e está vier a ser dissolvida, resultando em disputa sobre a senha de acesso, a parte interessada deverá entrar em contato com a TRAY por meio dos canais oficiais de comunicação. Para análise do pedido de posse da senha, o **CLIENTE** deverá apresentar documentos que comprovem sua condição de representante legal, tais como atos societários ou constitutivos e suas respectivas alterações.

7.9. Será caracterizada como disputa pela posse da senha de administração, passível de bloqueio, a existência de mais de duas solicitações de substituição realizadas por pessoas legitimadas dentro do período de 7 (sete) dias corridos.

8. DA SUSPENSÃO E/OU INTERRUPÇÃO DO TRAY COMMERCE

8.1. O **CLIENTE** expressamente concorda que, caso venha a existir decisão judicial, arbitral, administrativa e/ou regulatória, e/ou ordem de autoridade governamental ou outra autoridade que tenha jurisdição sobre a **TRAY** e/ou seus representantes, a **TRAY** poderá suspender e/ou interromper o direito de utilização do TRAY COMMERCE de maneira imediata e independentemente de notificação prévia ao **CLIENTE**, sem que disso decorra qualquer responsabilidade imputável à **TRAY**.

8.2. A **TRAY** poderá, a qualquer tempo, sem aviso prévio ou contrapartida indenizatória, retirar do ar o TRAY COMMERCE, caso receba denúncia de que está sendo utilizado para práticas ilícitas ou não autorizadas, permanecendo indisponível até a devida regularização. A TRAY poderá ainda exigir que o **CLIENTE** adote todas as medidas necessárias para evitar ou cessar a ocorrência de tais práticas. O não atendimento às exigências poderá ensejar a rescisão do contrato por descumprimento contratual, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

8.3. A **TRAY** poderá, a qualquer tempo excluir, inabilitar, criar limites no uso do serviço, suspender, bloquear, por tempo indeterminado, sem aviso prévio ou contrapartida indenizatória, o TRAY COMMERCE de CLIENTES. Essa medida poderá ser adotada com



a finalidade de proteger os interesses da **TRAY**, assegurar a integridade da PLATAFORMA ou por qualquer razão o TRAY considerar adequada.

9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ("SLA")

9.1. Denomina-se acordo de nível de serviço (Service Level Agreement – "**SLA**"), para efeito do presente Contrato, o nível de desempenho técnico do TRAY COMMERCE proposto pela TRAY, sendo este o indicador de excelência técnica da TRAY, uma vez que não há garantia de nível de serviço de 100% (cem por cento) do objeto deste Contrato.

9.2. A TRAY, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente Contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, o TRAY COMMERCE operando normalmente por, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do tempo total contratado pelo **CLIENTE**. A base de cálculo para o tempo total contratado pelo **CLIENTE** desconsiderará o montante total de tempo em que estiverem configuradas quaisquer das seguintes hipóteses:

- (a) manutenção programada dos servidores da TRAY, conforme previsto nas alíneas "c" e "d" da Cláusula 5.1 deste contrato;
- (b) manutenções não programadas, nos termos da alínea "e" da Cláusula 5.1 deste contrato.;
- (c) problemas com os links dos provedores de acesso e telecomunicação;
- (d) atualização de versão dos sistemas, desde que previamente informada pela TRAY;
- (e) suspensão e/ou interrupção da disponibilização das licenças aplicáveis por decisão ou ordem de autoridade competente, nos termos da cláusula 7 deste contrato;
- (f) quaisquer falhas, interrupções ou funcionamentos inadequados do TRAY COMMERCE oriundos ou relacionados a descumprimentos contratuais pelo **CLIENTE**;
- (g) quaisquer falhas, interrupções ou funcionamentos inadequados do TRAY COMMERCE que sejam de culpa exclusiva ou concorrente e/ou dolo do **CLIENTE**; e
- (h) quaisquer falhas, interrupções ou funcionamentos inadequados do TRAY COMMERCE oriundos de atos, fatos ou omissões de terceiros, fora do controle da TRAY.

9.3. O não atendimento do SLA proposto na cláusula 9.2 acima gera para o **CLIENTE** o direito de receber um desconto sobre a mensalidade devida à TRAY, exclusivamente com relação ao plano que ocorreu a indisponibilidade, na seguinte proporção:

- (a) 10% (dez por cento) do valor da mensalidade do mês de descumprimento, se o TRAY COMMERCE ficar fora do ar em período superior a 1,1% (um vírgula um por cento) da base de cálculo ajustada, referida acima, e inferior a 2,0% (dois vírgula zero por cento) desta mesma base de cálculo;

(b) 20% (vinte por cento) do valor da mensalidade do mês de descumprimento, se o TRAY COMMERCE ficar fora do ar em período superior a 2,1% (dois vírgula um por cento) da base de cálculo ajustada, referida acima, e inferior a 3,0% (três vírgula zero por cento) desta mesma base de cálculo;

(c) 30% (trinta por cento) do valor da mensalidade do mês de descumprimento, se o TRAY COMMERCE ficar fora do ar em período superior a 3,1% (três vírgula um por cento) da base de cálculo ajustada, referida acima, e inferior a 4,0% (quatro vírgula zero por cento) dessa mesma base de cálculo; ou

(d) 40% (quarenta por cento) do valor da mensalidade do mês de descumprimento, se o TRAY COMMERCE ficar fora do ar em período superior a 4,0% (quatro vírgula zero por cento) da base de cálculo ajustada, referida acima.

9.3.1. A penalidade descrita acima tem caráter compensatório, dessa forma, não será aplicável qualquer outra penalidade, multa, juros ou hipótese de rescisão prevista neste Contrato em desfavor da **TRAY** em caso de descumprimento de SLA.

9.3.2. A comunicação do descumprimento do SLA deve ser formalizada pelo **CLIENTE** junto a **TRAY** no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados a partir do evento. Findo o prazo de comunicação, o desconto deixa de ser exigível.

9.3.3. O desconto previsto na cláusula 9.3 acima é concedido na mensalidade subsequente ao descumprimento e se fará mediante abatimento proporcional no valor pago mensalmente.

10. DO BACKUP DO TRAY COMMERCE

10.1. A **TRAY** realiza cópia de segurança ("Backup") dos dados utilizados no TRAY COMMERCE com finalidades operacionais e de segurança, podendo ser em periodicidade diária, semanal, mensal ou anual, conforme critérios técnicos definidos pela **TRAY**. A **TRAY** reserva-se o direito de alterar essa periodicidade e forma de backup de acordo com sua estrutura técnica e operacional.

10.2. O backup é de uso interno e exclusivo da **TRAY**, não sendo disponibilizados diretamente ao **CLIENTE**. A **TRAY** não se responsabiliza por perdas de dados decorrentes de ações indevidas, imprecisas ou negligentes do **CLIENTE**, incluindo, mas não se limitando a, uso incorreto da plataforma, falhas de segurança na gestão de suas credenciais ou violação dos termos de uso.

10.3. Devido à complexidade e à estrutura de segurança e integridade dos dados, a **TRAY** não realiza procedimentos manuais de restauração de dados a pedido do **CLIENTE** como prática padrão. Contudo, em casos excepcionais e a exclusivo critério da **TRAY**, poderá ser realizada a restauração de dados, desde que haja viabilidade técnica para tanto.



Nessa hipótese, o serviço poderá ser prestado mediante solicitação formal e estará sujeito à cobrança de uma taxa adicional.

10.4. O **CLIENTE** pode fazer cópias de segurança dos principais itens a partir dos recursos disponíveis na TRAY COMMERCE ou mediante conexão com outros sistemas por meio de Interface de Programação de Aplicação (API - Application Programming Interface), disponível no TRAY COMMERCE, conforme o plano contratado.

10.5. É permitido ao **CLIENTE**, sob sua conta e risco, desenvolver e implementar sistema próprio de Backup, conservação dos dados gerados e conteúdo armazenado. Nestes casos, o **CLIENTE** não poderá utilizar tais dados em desacordo com este Contrato, tampouco com qualquer finalidade que infrinja qualquer direito de propriedade intelectual e/ou direito autoral da TRAY, inclusive aqueles relativos à sigilo e registro.

11. DO MARKETPLACE

11.1. A **TRAY** não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por qualquer ato, fato ou omissão do Marketplace, incluindo, sem limitação, a fase de cadastro, análise ou em qualquer situação em que o **CLIENTE** incorra em prejuízo proveniente de tais atos, fatos e/ou omissões.

11.2. A **TRAY** não se responsabiliza pelo pagamento e/ou repasse no caso de compras realizadas no Marketplace.

11.3. A **TRAY** não se responsabiliza por qualquer dano oriundo da rescisão do contrato do **CLIENTE** com o Marketplace.

11.4. A **TRAY** não tem qualquer responsabilidade sobre a comunicação transacional do **CLIENTE** final nas compras feitas no Marketplace.

11.5. A **TRAY** não possui qualquer responsabilidade em detrimento das configurações, dados fornecidos e/ou alterados pelo **CLIENTE** para o funcionamento e andamento da integração com o Marketplace. Cabe exclusivamente ao **CLIENTE** se atentar às regras específicas do Marketplace.

11.6. A configuração e o cadastro dos produtos no Marketplace são de responsabilidade do **CLIENTE**, sendo certo que a **TRAY** não se responsabiliza por nenhuma hipótese desta configuração e/ou cadastro, incluindo, sem limitação, eventuais prazos de análise e recusa de produtos.

11.7. Nos casos em que o **CLIENTE** já possui integração com determinado Marketplace anterior à celebração deste Contrato, o processo de relacionamento de produtos entre a **TRAY** e o Marketplace é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

11.8. A **TRAY** reserva o direito de tarifar as vendas realizadas no Marketplace, em qualquer status, inclusive em situações de pedidos pagos ou não pagos, cancelados ou não cancelados, em função do uso de sua infraestrutura operacional e integração com o software **TRAY**.

11.8.1. A tarifa aplicável ao serviço de marketplace será aquela vigente e divulgada no site oficial da TRAY (www.tray.com.br) e/ou informada pela equipe comercial ou de sucesso do cliente da TRAY, prevalecendo sempre a comunicação mais atualizada no momento da contratação ou utilização do referido serviço.

12. DAS DECLARAÇÕES ADICIONAIS DO CLIENTE

12.1. Sem prejuízo das demais declarações previstas neste Contrato, o **CLIENTE** declara, para todos os fins:

(a) que conhece minuciosamente o TRAY COMMERCE, tendo avaliado todas as suas funcionalidades e características, e concluiu que estas atendem integralmente às especificações técnicas e operacionais necessárias e desejadas;

(b) que qualquer pedido para alteração do TRAY COMMERCE será entendido como mera solicitação, não implicando qualquer obrigação de atendimento por parte da **TRAY**. Caso a **TRAY** opte por atender à solicitação, poderá fazê-lo mediante remuneração específica, a título de customização do TRAY COMMERCE;

(c) que autoriza o acesso aos arquivos de sua conta, pela **TRAY**, sempre que necessário e/ou conveniente para o cumprimento dos termos deste Contrato e/ou para prestação de suporte técnico;

(d) que a **TRAY** não será responsável pelo êxito na comercialização de seus produtos, sucesso comercial, bem como qualquer obtenção de lucro;

(e) que a **TRAY** não será responsabilizada por ato, fato ou omissão de terceiro e que eventuais descumprimentos contratuais oriundos de tais atos, fatos e/ou omissões, não gerarão qualquer responsabilidade e/ou obrigação de indenizar pela **TRAY**;

(f) que é de sua exclusiva responsabilidade a contratação e gerenciamento de operadores de cartões de crédito e instituições financeiras e/ou empresas de cobrança para viabilizar os meios de pagamento em sua loja virtual;

(g) que o único meio válido para controle da quantidade de acessos à *pageviews*, "franquias de pedidos" e vendas em Marketplaces é por meio do relatório acessível por meio do Painel Administrativo;



(h) que a **TRAY** não será responsável, em nenhuma hipótese, por danos especiais, eventuais, imprevistos ou indiretos, incluindo, mas não se limitando a, lucros cessantes, perda de dados, interrupção de negócios, bem como todos e quaisquer danos e/ou perdas comerciais;

(i) que apesar da adoção das melhores práticas de segurança digital, a **TRAY** não será responsável, em nenhuma hipótese, por: (i) ataques cibernéticos, invasões de sistemas, roubo ou vazamento de dados causados por terceiros, incluindo hackers e malwares; (ii) Uso indevido e mal uso da plataforma, incluindo, mas não se limitando a, acessos decorrentes de senhas fracas, compartilhamento de credenciais ou falta de medidas de proteção por parte do usuário; (iii) Interrupções, falhas ou indisponibilidade do sistema, incluindo aquelas causadas por problemas técnicos, atualizações, manutenção programada ou eventos fora do controle da empresa, como falhas de infraestrutura de internet e/ou provedores de serviços; (iv) conteúdo ou ações de terceiros dentro da plataforma, incluindo produtos, serviços ou informações oferecidas por parceiros, fornecedores ou outros usuários; e

(j) que a **TRAY** não será responsável por falhas ou atrasos no cumprimento de suas obrigações quando decorrentes de eventos fora de seu controle, incluindo, mas não se limitando a, casos fortuitos, força maior, pandemias, greves, atos governamentais, falhas técnicas de terceiros ou problemas na infraestrutura de internet.

12.2. O **CLIENTE** declara estar ciente e concorda que a TRAY poderá utilizar seus dados cadastrais e informações pertinentes para realizar consultas junto a órgãos de proteção ao crédito, tais como SPC, SERASA, bem como ao Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central do Brasil, ou qualquer outro sistema equivalente que venha a substituí-los ou complementar tais bases de dados, com a finalidade de análise de risco, concessão de crédito, prevenção à fraude e proteção do crédito.

12.3. A **TRAY** ficará isenta de qualquer responsabilidade por eventuais incidentes de segurança, envolvendo dados pessoais dos **CLIENTES** e de seus respectivos Clientes finais, incluindo, mas não se limitando, ao vazamento destes dados a terceiros, decorrentes de ato, omissão, imperícia ou negligência praticada exclusivamente pelo **CLIENTE**.

13. DA CONFIDENCIALIDADE

13.1. As Partes acordam que as informações na conta do **CLIENTE** estão cobertas por obrigação de sigilo e confidencialidade, não podendo a TRAY divulgá-las a terceiros, sem prévia autorização do **CLIENTE**.

13.2. Não obstante o disposto acima, a TRAY está expressamente liberada do cumprimento de tal

obrigação de sigilo e confidencialidade caso seja requerida a divulgação de tais informações do **CLIENTE** em virtude de decisão judicial, arbitral, administrativa e/ou regulatória, e/ou ordem de autoridade governamental ou outra autoridade que tenha jurisdição sobre a TRAY e/ou seus representantes. O cumprimento da decisão e/ou ordem, conforme aplicável, será realizado imediatamente e independente de prévia notificação ao **CLIENTE**.

13.3. A **TRAY** não será responsável por qualquer divulgação ou revelação indevida de Informações Confidenciais resultantes de atos de funcionários, representantes prepostos, colaboradores ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da evitabilidade ou capacidade de impedimento técnico no momento em que vier a ocorrer.

13.4. Não serão consideradas confidenciais as informações que, por motivos outros e não decorrentes desse Contrato, (i) sejam de propriedade de uma das Partes e se tornarem públicas por liberalidade da parte titular das informações, (ii) se tornarem pública por ordem emanada da autoridade competente, ou (iii) não havia o dever de confidencialidade a critério da Parte titular das informações.

14. DO CANCELAMENTO, RESCISÃO E PENALIDADES DO CONTRATO.

14.1. Observado o prazo disposto na cláusula 14.1.1 infra, o **CLIENTE** poderá solicitar o encerramento do Contrato a qualquer momento, mediante comunicação à **TRAY** pelos canais disponibilizados para essa finalidade. Uma vez comunicado o cancelamento produzirá efeitos e será efetivado ao término do Período de Vigência do plano contratado, devendo o **CLIENTE** em qualquer hipótese, pagar regular e integralmente o plano e os serviços contratados até o encerramento do período, sem direito a reembolso, descontos ou créditos, independentemente da modalidade de plano. O **CLIENTE** continuará tendo acesso aos serviços e à infraestrutura computacional contratada até o efetivo encerramento do Contrato, observadas as demais hipóteses de suspensão ou bloqueio previstas neste Contrato.

14.1.1. Caso o **CLIENTE** não tenha interesse em seguir com a renovação automática do Período Contratual subsequente, a solicitação deve ser registrada em até 10 (dez) dias antes da respectiva Data de Vencimento, conforme estabelecido na Cláusula 2 deste Contrato.

14.1.2. Caso a solicitação de cancelamento ou não renovação seja realizada no 10º dia anterior ao vencimento, ou em prazo inferior, o Período Contratual subsequente já será considerado



renovado e sua remuneração permanecerá integralmente devida.

14.1.3. Na hipótese prevista na Cláusula 14.1.2, o pedido de cancelamento produzirá efeitos ao término do Período Contratual já renovado e será automaticamente considerado manifestação de não renovação para o período seguinte, não sendo necessária nova solicitação pelo **CLIENTE**. Nessa hipótese, o **CLIENTE** permanecerá autorizado a utilizar os serviços contratados até o término do Período Contratual renovado, nos termos da cláusula 14.1 supra.

14.1.4. Não será devido ao **CLIENTE** qualquer reembolso, restituição, desconto, crédito ou abatimento proporcional relativamente a Período Contratual já iniciado ou automaticamente renovado, ainda que o **CLIENTE** deixe de utilizar os serviços antes de seu término, sendo devidos os pagamentos relativos a este período independentemente do uso ou não da plataforma.

14.2. Com o término efetivo deste Contrato, todos os serviços opcionais e acessórios vinculados ao plano principal serão automaticamente cancelados, ressalvadas contratações que possuam prazo, condições de cancelamento ou instrumento contratual próprios.

14.3. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas em lei e neste Contrato, e além das penalidades aqui estipuladas, este Contrato poderá ser rescindido de maneira imediata, de pleno direito, independentemente de notificação prévia ou interpelação judicial ou extrajudicial, bem como sem pagamento de qualquer multa e/ou indenização, nas seguintes hipóteses:

(a) pela prática, por qualquer das Partes, de atos que resultem em descrédito comercial das empresas;

(b) pelo descumprimento, por qualquer das Partes, de quaisquer das obrigações previstas neste Contrato;

(c) caso qualquer das Partes entre em processo de recuperação extrajudicial (homologada ou não em juízo), recuperação judicial ou tenha sua falência decretada;

(d) na hipótese de o **CLIENTE** ajuizar ou instaurar qualquer processo ou procedimento, judicial, extrajudicial ou administrativo, contra a **TRAY**, independentemente do fundamento ou natureza da demanda; e/ou

(e) em caso de conduta fraudulenta por parte do **CLIENTE**, seja por suspeita fundada em indícios consistentes ou por comprovação de fraude.

14.4. Fica, também, assegurado à **TRAY** o direito de denunciar a qualquer tempo o presente

Contrato de forma unilateral, mediante simples comunicação ao **CLIENTE**, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização e a qualquer momento durante sua vigência. Caso ocorra a denúncia antecipada pela **TRAY**, eventuais valores pagos de forma antecipada pelo **CLIENTE** e referente aos meses ainda não utilizados, serão restituídos na forma do pagamento original.

14.5. Caso a rescisão ocorra em razão de ato praticado pelo **CLIENTE**, nas hipóteses previstas nas alíneas "a", "b" e/ou "e" da cláusula 14.3, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor efetivo do Contrato, entendendo-se como tal o valor da soma das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **TRAY** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, devendo ser paga na data do efetivo término do Contrato, tornando-se exigível, no momento da rescisão, sem prejuízos das perdas e danos devidamente comprovados.

14.6. Nos casos de não renovação do plano contratado e se apurar saldo devedor, o **CLIENTE** deverá pagar o(s) valor(es) devido(s) à **TRAY** no prazo máximo de até 10 (dez) dias, contados do término do contrato, sob pena das penalidades moratórias previstas na Cláusula 14.7 deste Contrato.

14.7. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, serão aplicadas cumulativamente as seguintes penalidades: (i) deixará de ser aplicável o eventual desconto concedido em razão do pagamento antecipado; (ii) sobre o valor total, incidirão multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês. Além disso, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, será aplicada correção monetária calculada pela variação do IPCA/IBGE (ou outro índice oficial que venha a substituí-lo) desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, ainda que este se dê em juízo.

14.8.1. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária aplicáveis, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **TRAY** autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos na mensalidade subsequente.

14.8. O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **TRAY** informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 10 (dez) dias do pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação ao plano da licença principal e/ou aos seus serviços opcionais.

14.9. O atraso no pagamento de qualquer valor devido em decorrência do presente contrato, por período igual ou superior a 10 (dez) dias após o



vencimento, acarretará o bloqueio total do ambiente administrativo e da loja virtual, independentemente de aviso ou notificação. Nessa hipótese, o site do **CLIENTE** ficará indisponível, e o **CLIENTE** não terá acesso a pedidos, reclamações e pagamentos, ficando, portanto, impossibilitado de administrar a sua loja e realizar novas vendas.

14.9.1. Adicionalmente, em caso de inadimplência, a **TRAY** poderá, a seu exclusivo critério, contratar empresas terceirizadas para a realização da cobrança de valores vencidos e não pagos. O **CLIENTE** desde já autoriza que tais terceiros entrem em contato direto para a referida cobrança, obrigando-se o **CLIENTE** a arcar com todos os custos, despesas, taxas e honorários decorrentes desta atividade de cobrança.

14.10. O atraso no pagamento de qualquer valor devido em decorrência do presente contrato, por período igual ou superior a 30 (trinta) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a **TRAY** a suspender a concessão da licença de software, bem como dos serviços técnicos opcionais contratados.

14.11. Os encargos contratuais vencidos durante o período em que o plano e/ou serviço continuar(em) a ser prestado(s) até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as demais penalidades aplicáveis e dispostas neste Contrato, tornando o total assim que apurado prontamente vencido e exigível.

14.12. Fica expressamente vedado ao **CLIENTE** pleitear, seja em juízo ou de forma extrajudicial, por danos especiais, eventuais, imprevistos ou indiretos pela perda de fundo de comércio ou de lucro cessantes, paralisação de trabalho, perda de dados, falha ou mal funcionamento do computador, todos e quaisquer danos e/ou perdas comerciais.

14.13. O **CLIENTE** será integralmente responsável por indenizar e manter a **TRAY** isenta, de todos e quaisquer prejuízos, perdas, despesas ou responsabilidades por ele incorridos, inclusive aqueles decorrentes de condenações judiciais ou administrativas, no prazo improrrogável de 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento da respectiva notificação, devidamente atualizados pelo IPCA/IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, sempre que tais prejuízos decorrerem de, mas não se limitando a:

- i) infração cometida pelo próprio **CLIENTE**;
- ii) reivindicação de terceiros relativa à violação de patentes, direitos autorais, segredos comerciais ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, inclusive nos casos de apropriação indevida;

iii) na hipótese de ser imposta à **TRAY** qualquer multa e/ou penalidade por autoridades ou entidades nacionais e/ou internacionais, em decorrência de conteúdo armazenado e/ou disponibilizado pelo **CLIENTE**;

iv) na hipótese de a **TRAY** ser obrigada a indenizar ou a ela ser aplicada qualquer penalidade oriunda de relação de consumo em razão da atividade desenvolvida pelo **CLIENTE**; e

v) em decorrência da utilização equivocada de produtos e/ou serviços.

14.13.1. A **TRAY** fica expressamente autorizada a incluir o(s) valor(es) objeto da indenização prevista na cláusula 14.13 no aviso de cobrança mensal emitido ao **CLIENTE**.

14.14. Ocorrendo a rescisão do presente Contrato por inadimplemento por parte da **TRAY**, esta ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas **CLIENTE**, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor que tiver sido pago pelo **CLIENTE** à **TRAY** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

15. DA REPRISTINAÇÃO

15.1. Na hipótese de rescisão do presente Contrato em razão do inadimplemento de quaisquer valores devidos pelo **CLIENTE**, este poderá, mediante manifestação expressa de vontade, solicitar a revalidação do Contrato e a retomada do uso da Licença. Nessa hipótese, a **TRAY** poderá, a seu exclusivo critério, conceder a repristinação do presente instrumento, que voltará a produzir efeitos em todos os seus termos, desde que cumulativamente estejam atendidas as seguintes condições: (i) existam condições técnicas que viabilizem a reativação, a critério exclusivo da **TRAY**; (ii) os dados do **CLIENTE** vinculados à Licença contratada não tenham sido excluídos; e (iii) o **CLIENTE** efetue o pagamento integral de todos os valores em atraso, acrescidos das penalidades contratuais aplicáveis. Sendo deferida a reativação, a prestação dos serviços será retomada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da confirmação do referido pagamento.

16. DA EXCLUSÃO DOS DADOS APÓS O TÉRMINO DO CONTRATO

16.1. Com o término do contrato, por qualquer motivo, ou com cessação dos serviços ofertados pela **TRAY**, independentemente de qualquer aviso ou notificação, a totalidade dos dados existentes nos servidores da **TRAY**, decorrentes desta contratação



e de quaisquer serviços adicionais eventualmente contratados, serão automaticamente deletados, de forma definitiva e irreversível, não sendo mais passíveis de qualquer tipo de recuperação, sendo considerados, para todos os fins legais e contratuais, como permanentemente perdidos.

16.2. Exclusivamente na hipótese de rescisão contratual decorrente de inadimplência financeira, faculta à **TRAY** manter todos os dados da Loja Virtual armazenados pelo prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, contados do bloqueio do Ambiente Administrativo. Com o término do prazo anteriormente citado todos os dados serão automaticamente deletados de forma definitiva e irreversível.

16.3. Após o prazo citado acima, a **TRAY** poderá manter dados exclusivamente para a finalidade de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou para o exercício regular de direitos em procedimento judicial, administrativo ou arbitral, não sendo possível restaurar os dados para utilização ou acesso pelo **CLIENTE**.

17. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1. Todos os softwares, seus componentes, configurações adicionais, tecnologias, algoritmos, evoluções e sistemas relacionados presentes neste Contrato e em seus Anexos são desenvolvidos pela **TRAY** e são compostos por nomes de domínio, códigos de programação e segredos sob proteção das Leis 9.609/98 (Lei de Software), 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e de outras leis e normas aplicáveis. O licenciamento aqui acordado não transfere ao **CLIENTE** propriedade ou titularidade sobre o Software, seus algoritmos de tracking, códigos-fontes e/ou quaisquer componentes, cabendo ao **CLIENTE** apenas o direito de uso restrito aos termos deste Contrato.

17.1.1. Qualquer customização ou modificação no Software solicitada pelo **CLIENTE** e implementada pela **TRAY**, que direta ou indiretamente amplie as funcionalidades atuais do Software, são de propriedade exclusiva da **TRAY**, assim como todos os direitos autorais e outros direitos correlatos.

17.2. A violação aos direitos autorais e qualquer outra propriedade intelectual de titularidade da **TRAY** sujeitará o infrator às penas cominadas na legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei 9.609/98, bem como à reparação dos danos causados, sem qualquer limitação, facultando à **TRAY** rescindir este Contrato e adotar todas as medidas cíveis, administrativas ou criminais que julgar necessária à conservação dos seus direitos.

17.3. O **CLIENTE** concorda e se abstém de tomar quaisquer medidas em favor de, e deverá tomar as medidas necessárias para evitar, quaisquer atos de engenharia reversa, descompilação, desmontagem de componentes, cópia ou tentativa de obtenção não

autorizada de código fonte equivalente a qualquer parte de um ou mais softwares ou linguagens que componham o Software, seus componentes, algoritmos e/ou evoluções, para qualquer finalidade que seja, incluindo o desenvolvimento de produto similar ou não ao Software, a qualquer momento durante ou após a vigência deste Contrato.

17.4. O **CLIENTE** indenizará e isentará a **TRAY**, sem limitação, de todos e quaisquer prejuízos por ela incorridos associados à infração pelo **CLIENTE**, e/ou à reivindicação de terceiro referente a essa infração, de qualquer patente, direito autoral ou outra Propriedade Intelectual (inclusive apropriação indébita de segredos comerciais) relativa ao Software.

17.5. Proíbe-se qualquer procedimento que implique no aluguel, arrendamento, empréstimo, seja total ou parcial, do sistema e do Software a terceiros.

18. DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

18.1. O **CLIENTE** está ciente e de acordo que caso venha a utilizar os Serviços Financeiros prestados pelas empresas do grupo econômico a **TRAY**, por intermédio do aceite ao presente Contrato também estará vinculado aos seguintes documentos, cujo aos quais declara-se ciente e de acordo:

(a) **Intermediação:** Se o **CLIENTE** utilizar os serviços de intermediação de pagamentos, que possibilita o recebimento de pagamentos online relativos à comercialização de produtos e/ou serviços, estará vinculado também ao termo de Uso disponível neste [link](#) aceitando integralmente o conteúdo deste documento. Além disso está ciente que o serviço em questão é prestado pela empresa **VINDI INTERMEDIADORA S/A**.

(b) **Antecipação de Recebíveis:** Se o **CLIENTE** utilizar o serviço de antecipação de recebíveis, seja este serviço contratado de forma pontual ou de forma recorrentes, estará vinculado também ao Termo e Condições Gerais para antecipação de recebíveis disponíveis no [link](#), aceitando integralmente o conteúdo deste documento. Além disso está ciente que o serviço em questão é prestado pela empresa **VINDI INTERMEDIADORA S/A**.

(c) **Equipamento de Captura (POS):** Se o **CLIENTE** utilizar os serviços de intermediação de transações através do uso de equipamento de captura, estará vinculado também ao Termo disponível no [link](#), aceitando integralmente o conteúdo deste documento. Além disso, está ciente de que o serviço em questão é prestado pela empresa **VINDI INTERMEDIADORA S/A**.

(d) **Recorrência:** Se o **CLIENTE** utilizar os serviços de gateway de pagamentos e plataforma de assinaturas, estará vinculado também ao Termo de Uso disponível neste [link](#), aceitando integralmente o



conteúdo deste documento. Além disso, está ciente que o serviço em questão é prestado pela empresa **VINDI TECNOLOGIA E MARKETING LTDA**

(e) **Conta Digital:** Se o **CLIENTE** utilizar o serviço da Conta Digital, por meio da qual poderá efetuar transações em moeda correntes, como uso de PIX, pagamento de contas, transferências, cobranças, gestão de boletos entre outros, estará vinculado também ao Termo de Uso disponível pela prestadora de serviços, aceitando integralmente o conteúdo do documento. Além disso, está ciente que o serviço em questão é prestado pela **PAGCERTO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, empresa esta, que é autorizada a funcionar pelo Banco Central como Instituição de Pagamentos.

(f) **Soluções para Crédito:** Se o **CLIENTE** contratar qualquer operação de crédito, está ciente e de acordo que o serviço será regulado pela respectiva cédula de crédito bancário e/ou qualquer outro documento que venha a ser assinado no momento da contratação. Eventuais contratações serão intermediadas pela **CREDISFERA SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA.**, na qualidade de correspondente bancário e/ou através de parcerias com Instituições Financeiras.

18.1.1. O **CLIENTE** nesta oportunidade declara estar ciente que as empresas acima indicadas são responsáveis pela execução dos serviços, e que a **TRAY** não possui qualquer responsabilidade neste sentido.

18.1.2. Os Termos de Uso acima indicados, são disponibilizados em site em sua forma mais atualizada e poderão, de tempos em tempos, ser atualizados conforme regras constantes nos respectivos documentos. Desde já o **CLIENTE** está ciente e de acordo com as regras de atualização.

19. DO CONTRATO E SUAS ATUALIZAÇÕES

19.1. Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistirá via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente Contrato padrão e suas subsequentes alterações serão disponibilizados e mantidos atualizados publicamente no endereço eletrônico www.tray.com.br, constando no documento a data de sua respectiva versão em vigor.

19.2. A **TRAY** poderá promover alterações nos termos e condições padrão de contratação, mediante publicação de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente Contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do Contrato em vigor no momento da renovação. A continuidade do uso da TRAY COMMERCE após a entrada em vigor

das alterações, será interpretado como aceitação plena e tácita das novas condições.

19.2.1. Respeitado o disposto abaixo em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui, o Contrato anterior datado de 13 de fevereiro de 2026.

19.3. Caso ocorra a extinção de qualquer plano ou serviços técnicos correlatos contratados durante as renovações deste Contrato, sua eventual continuidade ficará a exclusivo critério da TRAY.

19.4. Caso, nos termos da cláusula 19.3, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

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

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

19.5. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **TRAY** comunicará esse fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período de vigência contratual em curso. Com o cancelamento do serviço principal, rescindem-se, igualmente, todos os adicionais.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O presente Contrato não atribui ao **CLIENTE** direito de exclusividade, declarando-se ciente e de acordo que a **TRAY** pode licenciar o(s) software(s) e seus serviços técnicos correlatos livremente, bem como, e comercializá-lo(s) no mercado de acordo com seus exclusivos critérios.

20.2. A eventual tolerância por qualquer das partes em relação ao descumprimento de quaisquer das disposições contidas neste Contrato não será considerada renúncia a quaisquer direitos, não afetará, total ou parcialmente, a validade deste instrumento.

20.3. Todas as comunicações entre as Partes, para tudo que seja decorrente do presente Contrato, deverão ser realizadas por meio do Painel Administrativo da plataforma ou por meio do endereço de e-mail informado pelo **CLIENTE** em seu cadastro.

20.4. Este Contrato, em conjunto com a Ficha de Contratação, constitui o acordo integral entre as Partes e substituem todos os outros acordos, propostas e entendimentos, verbais ou escritos, celebrados entre as Partes.



20.5. A declaração de invalidade ou inexecutabilidade de qualquer item ou cláusula deste Contrato, não invalidará as demais, que permaneceram vigentes.

20.6. O presente Contrato obriga as Partes e os seus sucessores, a qualquer título.

20.7. Este Contrato, seus direitos e obrigações, não poderão ser cedidos no todo ou em parte sem a prévia anuência da outra Parte. Não obstante o disposto nesta cláusula, a **TRAY** fica desde já autorizada a ceder os direitos e deveres contidos neste Contrato às empresas de seu grupo econômico sem necessidade de qualquer formalidade adicional.

20.8. O presente Contrato não gera qualquer vínculo de natureza trabalhista entre as partes e seus respectivos funcionários, sendo que cada Parte será única e exclusivamente responsável pelos funcionários que contratar e não haverá qualquer tipo de ingerência ou subordinação entre as partes.

20.9. Não há qualquer relação de natureza societária, nem de fato, nem de direito entre as partes contratantes, apenas contrato de prestação de serviços e licença de uso de software.

20.10. Exclusivamente para produtos e/ou serviços de terceiros ofertados por intermédio da **TRAY**,

São Paulo, 29 de setembro de 2026.

poderão existir regras próprias, além das condições previstas neste instrumento. Em caso de conflito entre as regras deste Termo de Uso e as do Terceiro, prevalecerão as regras próprias dos produtos e/ou serviços celebrados entre o **CLIENTE** e o Terceiro.

20.11. Este contrato é válido como título executivo extrajudicial, líquido, certo e exigível na forma da legislação processual civil vigente, ensejando a competente ação de execução, independentemente de qualquer notificação prévia.

21. DO FORO

21.1. As Partes elegem o foro Central de São Paulo, Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas, questões, controversas 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.

E assim, por estarem justas e acordadas, as Partes firmam o presente instrumento, podendo ser assinado via digital ou com o aceite, ou via assinatura eletrônica, de igual teor e forma, para um só efeito legal.

LWSA S/A - TRAY