

ANEXO II - TERMOS DE CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE WAKE COMMERCE V01.2026

O presente Instrumento é parte integrante e indissociável do Contrato de Licença de Uso de Software e Prestação de Serviços Técnicos Correlatos ("Contrato") firmado entre a **WAKE** e o **CLIENTE**. Este Anexo tem por objeto detalhar as especificações, responsabilidades e níveis de serviço referentes ao licenciamento principal do software **Wake Commerce**, sujeitando-se igualmente às cláusulas e condições gerais do Contrato, salvo no que este Anexo expressamente dispuser em sentido contrário.

Por este instrumento particular o **CLIENTE** declara haver lido, estar ciente e de acordo que:

1. DO OBJETO E CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE

1.1. O software "**Wake Commerce**" é um sistema capaz de viabilizar a criação, pelo **CLIENTE**, de lojas virtuais integradas com os meios de pagamentos aceitos e cadastrados por ele, cuja contratação, configuração e outras providências deve ser feita de forma direta, exclusiva e independente pelo **CLIENTE** e desde que a **WAKE** possua capacidade técnica para suportá-los. O software possui como principais características:

- a. Interface de administração web para configuração;
- b. Configuração de meios de pagamento relacionados no "site" <https://wake.tech/wake-commerce/> e processamento de transações eletrônicas;
- c. Relatório on-line dos pedidos efetuados pela loja para acompanhamento do número de transações realizadas;
- d. Interface para visualização do catálogo de produtos e carrinho de compras;
- e. Cálculo de frete de acordo com parâmetros dos Correios ou tabelas personalizadas pela loja.

1.2. A **WAKE** pode, a seu critério e conforme sua estratégia comercial, alterar os meios de pagamento compatíveis com o programa **Wake Commerce**. Eventuais atualizações serão informadas via e-mail ou publicadas no site <https://wake.tech/encontre-parceiros/>. Adicionalmente, a **WAKE** reserva-se o direito de não aprovar a implementação de outros meios de pagamento compatíveis que não constem na lista de parceiros aqui descritos.

1.2.1. É obrigação do **CLIENTE** providenciar, a seu exclusivo critério, e custear a contratação dos meios de pagamento compatíveis com a licença, responsabilizando-se pelo atendimento das suas exigências para aceitação dessa contratação e assumindo o risco pela recusa de contratação por parte dos fornecedores/terceiros responsáveis.

1.2.2. O **CLIENTE** declara ter conhecimento de que sua aceitação ou não pelas operadoras de cartões de crédito e instituições financeiras e/ou empresas de cobrança eventualmente compatíveis com a licença é atribuição única e exclusiva destas, sem qualquer ingerência ou responsabilidade da **WAKE**.

1.2.3. O **CLIENTE** deve informar a **WAKE** todos os códigos DNS (domain name system) referentes ao domínio da **Wake Commerce**, bem como, deve participar gratuitamente dos treinamentos online oferecidos pela **WAKE** para uso do Software.

1.3. Tendo em vista a necessidade de realização permanente de estatísticas com vistas a otimização e aperfeiçoamento do sistema, o **CLIENTE** desde já autoriza a **WAKE** a extrair e utilizar os dados veiculados na sua Loja Virtual, como substrato de métricas de serviço, tais como; quantidade de acessos ao site, produtos mais visualizados etc.

1.4. O **CLIENTE** deve incluir e manter ativa, durante toda a vigência Contratual, a identificação do logo e marca da Wake Commerce no rodapé da sua Loja Virtual criada por intermédio do presente Contrato, conforme orientações da **WAKE**, sob pena de caracterizar inadimplemento Contratual.

1.5. Não podem ser imputados à **WAKE** erros, falhas ou quaisquer problemas técnicos ou sistêmicos existentes nos softwares de terceiros ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**.

2. DO PROJETO DE INSTALAÇÃO:

2.1. Após a assinatura do Contrato, para que o **CLIENTE** possa dar início a implementação, configuração, integração e desenvolvimento da Loja, o **CLIENTE** passa a pagar a **WAKE**, mensalmente, os valores referentes ao licenciamento ("**Mínimo Fixo**"), sendo certo que referida cobrança se manterá por todo período em que o Software estiver ativo, ainda que após sua implementação.

2.2. Durante o processo de Instalação, as Partes poderão ter ações individuais para a liberação integral do acesso ao Software, sendo que, a matriz de responsabilidade, se houver, constará na Proposta Comercial.

2.2.1. Com relação as ações de responsabilidade do **CLIENTE**, ficará facultado a ele realizá-las diretamente, ou utilizar-se de agências terceiras para apoiá-lo. Na proposta comercial também poderá constar as responsabilidades da agência, conforme aprovado pelo **CLIENTE**, contudo, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que a **WAKE** não tem qualquer ingerência e/ou responsabilidade por

atrasos e/ou descumprimento das obrigações advindas de tais terceiros/agências, bem como, que os custos de tais contratações devem ser alinhados diretamente entre **CLIENTE** e a agência contratada.

2.2.3. Caso, além da disponibilização do Software para Instalação, existam ações de responsabilidade da **WAKE**, suas tarefas estarão expressamente indicadas na Proposta Comercial como sendo de sua exclusiva responsabilidade para a Instalação da loja. Adicionalmente, durante o procedimento de instalação, caberá ao **CLIENTE** realizar as integrações com meios de pagamento, integrações com os meios de entrega, integrações com MarketPlaces etc., devendo estes ser, no momento da integração, devidamente compatíveis com o programa "**Wake Commerce**", conforme informado no "site" <https://atendimento.wake.tech/hc/pt-br> e/ou através de comunicado por meio eletrônico (e-mail). Eventuais integrações adicionais e não disponíveis dependerão de viabilidade técnica, a critério exclusivo da **WAKE**, bem como, terão seus custos arcados exclusivamente pelo **CLIENTE**.

2.2.3.1. Como requisito adicional para início da instalação, o **CLIENTE** deve fornecer a **WAKE** acesso ao seu Google Analytics ("GA"). O referido acesso é essencial para acompanhamento de performance e realização de eventuais adequações técnicas de uso do Software para o **CLIENTE**, e deve ser disponibilizado para acompanhamento da **WAKE** durante toda a vigência do Contrato.

2.2.4. Finalizado o processo Instalação, a **WAKE** liberará a **Wake Commerce** para teste e homologação pelo **CLIENTE**. A liberação do ambiente para produção será comunicada na Central de Atendimento.

2.2.5. O **CLIENTE** terá o prazo de 10 (dez) dias a contar da comunicação feita pela **WAKE** para reclamar, também via Central de Atendimento, da falta de entrega de algum item constante na Proposta Comercial. A **WAKE** analisará a requisição do **CLIENTE** e definirá, a seu exclusivo critério, novo prazo para entrega da "**Wake Commerce**", se aplicável.

2.2.6. Findo o prazo de 10 (dez) dias sem que o **CLIENTE** tenha efetuado qualquer solicitação ou realizadas as adequações necessárias pela **WAKE**, ambas as Partes se declaram cientes e de acordo que o ambiente será considerado entregue. As Partes igualmente acordam que, contados desta data, o **CLIENTE** terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para colocar a Loja no ar.

2.2.7. Ainda que ocorram atrasos no cronograma e/ou a denúncia ou rescisão do Contrato durante o período de instalação, os valores referentes às mensalidades do Mínimo Fixo (licenciamento), não serão devolvidos, no todo ou em parte, considerando que visam precisamente remunerar sistema regularmente disponibilizado.

3. DAS MANUTENÇÕES DE SISTEMA

3.1. A **WAKE** deve informar ao **CLIENTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração, e com 12 (doze) horas de antecedência sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem até 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade da licença fornecida, salvo em caso de urgência.

3.1.1. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software **Wake Commerce** e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio aviso.

3.1.2. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram na operacionalidade do **Wake Commerce**.

3.1.3. A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade da licença e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24h00 e as 6h00 horas do horário oficial de Brasília/DF.

4. DO BACKUP

4.1. A **WAKE** irá efetuar "backup" (cópia de segurança) de seu ambiente e irá mantê-lo, por segurança, pelo prazo máximo de **07 (SETE) DIAS** corridos, de modo que, no oitavo dia, será inutilizado, sem possibilidade de recuperação. Tal backup é feito observando a seguinte periodicidade:

4.1.1. "Backup", abrangendo apenas os dados alterados desde o último "backup" efetuado, todos os dias da semana.

4.1.2. "Backup", abrangendo apenas os dados alterados desde o último "backup" efetuado, uma única vez, diariamente, de segunda-feira a domingo, entre às 23h e 6h, considerando o horário oficial de Brasília/DF;

4.2 No oitavo dia é gerado um novo backup completo e backups incrementais a partir do dia seguinte, inutilizando o backup mais antigo e assim sucessivamente.

4.2.1. O referido backup existe exclusivamente para segurança técnica do ambiente e, caso o **CLIENTE** solicite a restauração dos dados, deverá proceder através de solicitação formal à **WAKE**, ficando ciente que, a **WAKE**, após análise da solicitação, poderá cobrar valor adicional pelo serviço.

4.2.2. Findo o prazo de 07 (sete) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

4.3. Deixando de vigorar o Contrato por iniciativa de quaisquer das Partes, os dados objeto de backup e eventuais registros de API's serão mantidos, pelo prazo máximo de 07 (sete) dias corridos. Decorrido esse prazo, os dados e as API's serão deletados (apagados) de forma definitiva e sem qualquer possibilidade de recuperação.

5. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

5.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do ambiente prestado proposto pela **WAKE** (neste contrato entendido como disponibilização das licenças), sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **WAKE**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

5.2. A **WAKE**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter o SLA estabelecido em 99,5% em cada mês civil referente à licença básica por ela oferecida, e unicamente no tocante às funcionalidades decorrentes dela.

5.3. Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores indicados pela **WAKE**, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o **CLIENTE** se valerá para utilizar os programas ora licenciados;
- b) Falhas de configuração e utilização do "**Wake Commerce**", de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada;
- c) Eventuais falhas nas funcionalidades acessórias do sistema, tais como acesso à loja, carrinho de compras, e, especialmente, cálculo de frete com atualização de endereço, uma vez que esta funcionalidade depende da disponibilidade de informações existentes no "site" da Empresa Brasileira de Correios (www.correios.com.br);
- d) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;
- e) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da licença, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);
- f) Suspensão da disponibilização das licenças por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- g) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**;
- h) Devido a fatores e eventos oriundos de caso fortuito ou força maior;
- i) Resultado de hardware ou software e ação ou omissão do **CLIENTE** ou de terceiros; e
- j) Falhas decorrentes do uso do serviço, caso a **WAKE** recomende que o **CLIENTE** modifique seu uso da licença e o **CLIENTE** não siga sua recomendação;

5.4. O não atingimento do SLA proposto pela **WAKE** gerará para o **CLIENTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

5.4.1. - 10% se SLA de disponibilidade do software, dentro do mês civil, ficar entre 99,5% a 95,0% de atingimento;

5.4.2. - 15% se SLA de disponibilidade do software, dentro do mês civil, ficar abaixo de 95,0% de atingimento;

5.5. O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o Mínimo Fixo (licenciamento), devendo eventuais outros serviços contratados e/ou custo de utilização excedentes ser integral e regularmente pagos.

5.6. A comunicação de descumprimento do SLA deve ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **WAKE** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível. A comunicação deve ser feita exclusivamente por escrito, através da abertura de um chamado na Central de Atendimento.

5.7. O **CLIENTE** deve comunicar previamente à **WAKE** com antecedência de 15 (quinze) dias úteis sobre quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar a **Wake Commerce** ou quaisquer dos serviços técnicos correlatos contratados a uma carga não usual



de demanda, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a **WAKE** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) acima estabelecido.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS:

6.1. A **WAKE** reserva-se o direito de alterar os termos constantes deste anexo, disponíveis em <https://wake.tech/contratos/> e o **CLIENTE** compromete-se a revisar periodicamente o referido link. Tais modificações passarão a vigorar na data da renovação do Contrato, salvo em casos de exigências regulatórias, situações em que as novas condições terão eficácia imediata.

São Paulo, 05 de março de 2026.

WAKE COMMERCE LTDA