

TERMOS DE CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS ADICIONAIS WAKE COMMERCE V01.2026

O presente Instrumento é parte integrante e indissociável do Instrumento Particular de Contrato de Licença de Uso de Software e Prestação de Serviços Técnicos Correlatos ("**Contrato**") firmado entre a **WAKE** e o **CLIENTE** e tem por objeto detalhar as especificações e funcionalidades referentes aos Recursos Adicionais que podem ser contratados pelo **CLIENTE** e integrados de forma adicional ao licenciamento principal, sujeitando-se igualmente às cláusulas e condições gerais do Contrato, salvo no que este Anexo expressamente dispuser em contrário.

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

- (i) O Recurso adicional "**Wake Experience**", é constituído pela inteligência e recursos relacionados à análise de dados, criado e desenvolvido pela **WAKE**, o qual identifica perfis dos usuários cadastrados na base de dados do **CLIENTE** a partir de ferramentas que permitem o rastreamento (em inglês denominado como "*tracking*") do comportamento do consumidor em plataforma de comércio eletrônico (em inglês denominado como "*e-commerce*") e posterior análise dos dados identificados por meio de tais software e aplicativos;
- (ii) O Recurso adicional "**Wake OMS**" é solução para orquestração de pedidos que permite a integração dos canais de venda e pontos de estoque do **CLIENTE**;
- (iii) A **WAKE** mantém contrato de prestações de serviços vigente com a **META, INC. "META"**, objetivando a operacionalização do envio de mensagens com funcionalidade de WhatsApp, que pode ser vinculada ao **Wake Experience**; e
- (iv) Uma vez contratados e/ou disponibilizados para *trial*, os recursos adicionais terão seu detalhamento, limites e requisitos técnicos descritos na Proposta Comercial

1. DO RECURSO ADICIONAL WAKE EXPERIENCE:

1.1. Caso contratado, o recurso adicional **Wake Experience**, permite que o **CLIENTE** o utilize para rastrear o comportamento de seus clientes finais e/ou usuários do site ("Usuário"), bem como de ser integrado com funcionalidades adicionais de serviços de marketing digital personalizados e estratégicos correlatos, fazendo uso dos dados gerados pelo **Wake Experience** para customização de campanhas publicitárias e institucionais, obter serviços de marketing digital personalizados e estratégicos correlatos entre outros, tudo por meio de recursos de integração oferecidos pela **WAKE** para contratação adicional.

1.1.1. A depender do escopo contratado, a **WAKE** pode integrar a **Wake Experience** ao sistema de disparos de Whatsapp, sempre em observância às condições comerciais da **META** e às regras das **OPERADORAS** de telefonia celular do Brasil.

1.2. A base de dados de usuários é de titularidade e responsabilidade integral do **CLIENTE** e será composta de dados fornecidos por este ou coletados pelo **Wake Experience** após concordância expressa e prévia do Usuário, que também deverá ser coletada pelo **CLIENTE** (em inglês denominados como "*opt-in*"), observadas as melhores práticas do mercado e de proteção de dados. O *tracking* do comportamento do usuário será realizado em toda interação dele com o site do **CLIENTE**, seja ela iniciada pelo acesso direto ao seu site ou por meio de *links* diversos, *QR Code*, entre outros.

1.3. Fica facultado ao **CLIENTE** enviar, de forma automática, conteúdo promocional e/ou institucional personalizados de acordo com o comportamento identificado pelo **Wake Experience** na navegação dos usuários de seu site.

1.4. É responsabilidade única e exclusiva do **CLIENTE** a estratégia de vendas adotada com base nas informações geradas pela **Wake Experience**, devendo indenizar e manter indene a **WAKE** nos termos das cláusulas 11.9 e 11.10 do **Contrato**.

1.5. A **WAKE** disponibilizará 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 e-mails vinculados ao **Wake Experience**, se aplicável, e/ou Recursos Adicionais.

1.6. Uma vez validada a instalação do Recurso Adicional, cabe ao **CLIENTE** reportar à equipe técnica da **WAKE** qualquer modificação em seu site e/ou aplicações, sob pena de inviabilizar sua funcionalidade.

1.7. O **CLIENTE** deve desinstalar em até 30 (trinta) dias corridos contados da requisição da **WAKE**, as estruturas de linguagem de marcação que contenham qualquer tipo de instrução (em inglês denominadas tags), códigos, informações etc. relativas ao **Wake Experience** e suas funcionalidades correlatas.

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

2. DO RECURSO ADICIONAL WAKE OMS

2.1. Na hipótese de contratação do Recurso adicional **WAKE OMS**, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que o produto possibilita sua implementação no ambiente de negócio de suas filiais e/ou franqueados que tenham o mesmo CNPJ raiz do **CLIENTE**, bem como, no ambiente de negócio de empresas ligadas ao **CLIENTE**, desde que o CNPJ de tais empresas esteja listado na Proposta Comercial Anexa ao **Contrato**, a qual deve constar, igualmente, todas as marcas do **CLIENTE** que forem ser atendidas por esse **Contrato**.

2.1.1. Independente do quanto pactuado acima, as obrigações da **WAKE** limitam-se ao **CLIENTE** e em caso de eventual discussão, seja judicial ou extrajudicial, sobre qualquer circunstância oriunda do **Contrato**, esta só poderá ser arguida pelo **CLIENTE**, devendo este cientificar todos os filiados e/ou empresas de seu grupo econômico sobre tais condições, bem como, assumir em nome destes, eventuais direitos e obrigações oriundas da utilização do software objeto deste **Contrato** e seus recursos adicionais.

2.1.2. Existindo qualquer alteração do Recurso Adicional precificado na Proposta Comercial, seja a pedido do **CLIENTE**, ou em razão de reenquadramento comercial por volume de uso, deverá o **CLIENTE** realizar o pagamento do valor previsto, o qual será apresentado pela **WAKE** de maneira justificada no momento da efetiva cobrança.

2.1.3. O **CLIENTE** deve fornecer a **WAKE**, conforme aplicável, o acesso técnico e legal ao sistema Linx e demais sistemas de terceiros aplicáveis e necessários, objetos e dados da empresa, requeridos para a regular disponibilização do Recurso Adicional;

2.2. Independente das demais penalidades Contratuais devidas pelo atraso no pagamento, com relação ao **WAKE OMS** caso ocorra o atraso por período superior a 10 (dez) dias corridos, é permitido que a **WAKE** suspenda o suporte ao uso do recurso, bem como, no caso do atraso superior a 20 (vinte) dias, é permitido que a **WAKE** suspenda integralmente a sua utilização

3. DO USO DA FUNCIONALIDADE DE WHATSAPP

3.1. Com relação ao Recurso de WhatsApp, caso contratada sua integração com o **Wake Experience**, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo de que a **WAKE** atuará na condição de mera intermediária, e o **CLIENTE**, como contratante junto à **META** e, nesse sentido, a **WAKE** realizará, de imediato, o repasse de eventuais alterações nas condições dos serviços de WhatsApp, conforme definidos pela **META**.

3.2. O **CLIENTE** e a **WAKE**, observados os limites de atuação de cada um, estão obrigados a observar as regras e procedimentos determinados pela **META** e pelas operadoras de telefonia celular e/ou agências reguladoras, em especial as que caracterizam o envio não autorizado **SPAM**.

3.3. Caso haja alterações nas condições dessa funcionalidade, inclusive alterações de prazo, preço, descontinuidade de produtos etc. pela **META**, a **WAKE** irá repassar e informar ao **CLIENTE** com a maior antecedência possível e com o máximo de informação que os Termos e Condições **META** a permitirem, sendo previamente sabido e aceito pelo **CLIENTE** que a **WAKE** não disponibilizará informações que estejam protegidas por sigilo dos Termos e Condições **META**.

3.3.1. A **WAKE** não pode ser responsabilizada em nenhuma hipótese pelas alterações e/ou repasse das alterações das condições de prestação de serviços, inclusive prazo, preço, termo de uso, descontinuidade e demais condições determinadas pela **META**, por se tratar de mera intermediária na referida relação, igualmente, eventuais atualizações sobre o serviço, seu correto funcionamento, disponibilidade e eventuais falhas devem ser reclamadas diretamente junto a **META**, não tendo a **WAKE** qualquer ingerência e/ou responsabilidade, inclusive em caso de não entrega das mensagens no Whatsapp dos destinatários.

3.4. A aprovação e/ou reprovação do envio de determinados *messages* criados pelo **CLIENTE** ficará a critério da **META**, não tendo a **WAKE** qualquer ingerência sobre eventuais negativas da **META**, ora proprietária, bem como, o **CLIENTE** declara-se ciente de que a **META** pode, a seu exclusivo critério, inserir ou excluir funcionalidades no sistema, a qualquer tempo e independentemente de prévio aviso;

3.5. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que **META** cobra uma taxa fixa de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para que o **CLIENTE** possa cadastrar seus números no WhatsApp, contudo, em razão das tratativas comerciais e por mera liberalidade, durante o período inicial vigência do **Contrato**, a **WAKE** não repassará ao **CLIENTE** os valores de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), referente a utilização dos números pelo **CLIENTE**.

3.5.1. Ao término de cada vigência contratual, as Partes iniciarão nova negociação comercial com relação a funcionalidade, que poderá acarretar o início da cobrança dos valores isentados anteriormente, a critério da **WAKE** e de acordo com a tabela vigente da **META**.

3.5.2.1. O Consumo de Mensagem é cumulativo ao longo do prazo de vigência do **Contrato** e, na hipótese de o **CLIENTE** utilizar número superior ao contratado, a **WAKE** passará a cobrar mensalmente o valor das mensagens avulsas multiplicado pelo excedente utilizado, conforme valores da Proposta Comercial, sem prejuízo da manutenção do valor fixo do pacote anual.

3.5.2.2. O cálculo utilizado para casos excedentes do Consumo de Mensagem acontecerá da seguinte forma: número de disparos efetuados dentro do mês de aferição multiplicado pelo valor de cada Avulso *Messages* resultando no custo mensal.

4. DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DO CLIENTE:

4.1. São obrigações complementares da **CLIENTE**, além das previstas no capítulo 5 do **Contrato**:

4.1.1. Obter de sua base de dados o *opt-in* expresso e inequívoco, e, respeitar a disponibilização de ao menos uma forma de descadastramento ("OPT-OUT") para todos os envios e recebimentos de mensagens (e-mail, WhatsApp ou outros). O **CLIENTE** responderá integral e exclusivamente perante seus Usuários e órgãos reguladores, isentando a **WAKE** de qualquer responsabilidade por envios não autorizados ou falhas na gestão de descadastramento.

4.1.2. O **CLIENTE** deve zelar pelos dados informados, tais como usuário e respectiva senha gerados e cadastrados na plataforma da **WAKE**, bem como pelas informações dispostas nas mensagens enviadas, as quais deverão conter o devido registro do nome da marca do **CLIENTE**, para clara identificação.

4.1.3. Os direitos de propriedade intelectual descritos no capítulo 8 do **Contrato** abrangem não somente o licenciamento principal, mas também os Recursos adicionais e devem ser plenamente respeitados inclusive perante os direitos da **META**, cabendo ao **CLIENTE** o uso das funcionalidades sempre de forma restrita e conforme descrita neste Termo e **Contrato**.

4.1.4. No que se refere à gestão e execução das campanhas de marketing cabe ao **CLIENTE** se responsabilizar por garantir o cumprimento das normas, regulamentações, restrições e demais requisitos aplicáveis, visando proteger a privacidade do Usuário e evitar abusos.

4.2. É terminantemente proibido o **CLIENTE** trafegar qualquer tipo de mensagem cujo teor viole a lei, ao regulamento das operadoras de telefonia e as demais boas práticas do setor.

4.2.1. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que envio de mensagens que não possam ser comprovados como solicitadas ou autorizadas pelos Usuários serão considerados como SPAM e estarão passíveis das penalidades descritas em **Contrato**.

4.3. Não estão no escopo da Contratação os custos de qualquer natureza relativos à ativação e mensalidade dos serviços de telefonia móvel contratados junto as operadoras, ou a responsabilização por eventuais falhas de operação e/ou funcionalidade ocorridas nos computadores do **CLIENTE**.

4.4. A não utilização pelo **CLIENTE**, durante a vigência contratual, dos limites da licença contratada e/ou de quaisquer de seus Recursos Adicionais, conforme descrito na Proposta Comercial, não gerará para o **CLIENTE** nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado terá sido integralmente disponibilizado.

5. CANCELAMENTO E DISPOSIÇÕES GERAIS:

5.1. Fica facultado as Partes, a qualquer momento durante a vigência do **Contrato**, denunciar a contratação dos Recursos Adicionais, devendo a Parte Denunciante, observar o prazo de aviso prévio negociado na cláusula 2.1. da Ficha de Contratação.

5.1.1. Na hipótese de a **WAKE** rescindir ou sofrer interrupções no contrato com a **META**, ordens judiciais ou administrativas que impactem os Recursos Adicionais, a disponibilidade destes será suspensa imediatamente, sem multas ou indenizações, devendo a **WAKE** comunicar tal fato ao **CLIENTE** o mais breve possível. Nessa hipótese, o **Contrato** e o Licenciamento principal permanecem, sendo devidos apenas os pagamentos pelo uso dos recursos adicionais até a data da suspensão, e que devem ser quitados nos termos do **Contrato**.

5.2. 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 ou alterações nas diretrizes da **META**, situações em que as novas condições terão eficácia imediata.

São Paulo, 05 de março de 2026.