

#### QUANTO À **PARTICIPAÇÃO:**

1. A participação no ConquisTray é livre para todos os lojistas da plataforma Tray. Caso uma loja tenha 1 ou mais usuários, cada um deles está apto a participar do programa.
2. O Selo é conquistado individualmente pelo usuário e exibido exclusivamente na Comunidade Tray.
3. A cada 10 dias úteis sem nenhum engajamento na Comunidade, o usuário inativo será notificado via e-mail.
4. A cada 25 dias úteis sem nenhum engajamento, o usuário inativo será notificado sobre a futura perda de pontuação e selo.
5. Em 30 úteis sem interação com a Comunidade Tray, o usuário perderá 10 pontos e a exibição do selo referente ao seu estágio.
6. Todas as comunicações e notificações referentes ao ConquisTray serão realizadas via e-mail cadastrado na Comunidade Tray, e não no e-mail registrado na Plataforma.

#### QUANTO À **RESPOSTA E PONTUAÇÃO:**

1. Para serem consideradas válidas, as repostas devem corresponder a pergunta principal do tópico. Resposta enviadas a perguntas feitas dentro do tópico não contam pontos no ranking.
2. Cada resposta válida e convertida em oficial equivale a 1 (UM) ponto, que será somado ao total já obtido pelo usuário.
3. A resposta oficial será definida pelo número de curtidas e validada pela área especialista de treinamento e desenvolvimento de conteúdo da plataforma.
4. Perguntas enviadas e respondidas pelo mesmo usuário não serão pontuadas, passando a valer a resposta válida de um segundo usuário.
5. Caso a equipe identifique que a resposta foi copiada de retorno feito por um agente Tray dentro da Central de Atendimento, a resposta será anulada e a pontuação referente eliminada.
6. Para que uma resposta seja validada e pontue no ConquisTray, ela deve ser publicada em até 5 dias úteis a partir da data de inserção da pergunta (tópico) na Comunidade. Após esse prazo, respostas compartilhadas não participam do programa.
7. Reclamações ou questionamentos específicos serão excluídos da Comunidade. Tratativas pessoais são exclusividade dos canais oficiais de atendimento ao cliente Tray.
8. A pontuação é contabilizada por usuário, ilimitada e intransferível.

#### QUANTO À **PREMIAÇÃO:**

1. A premiação conquistada - no caso de itens físicos - será enviada ao usuário em até 20 dias úteis após o fechamento do ciclo de avaliação. Cada ciclo de avaliação tem a duração de 3 meses.
2. Em relação aos Itens Digitais (SSL), o usuário receberá a bonificação por UM ANO. Em caso de cancelamento de contrato com a plataforma Tray, a bonificação será excluída.
3. O cliente que atingir a certificação MESTRE receberá UMA (1) convite para participar do Tray E-commerce Conf. mais próximo de sua cidade. O convite poderá ser transferido para um terceiro em caso de impossibilidade de participação, mediante envio de dados pessoais antecipadamente.
4. Os usuários que atingirem a certificação de MESTRE, devem encaminhar os vídeos de acordo com as especificações de imagem e tempo, respeitando o briefing enviado previamente pela equipe Tray.
5. Todo material encaminhado pelo usuário para publicação nas redes sociais Tray será avaliado e passível de edição e regravação, caso não atenda as especificações do briefing e/ou linguagem da empresa.
6. A divulgação nas redes sociais (data, canais e forma de propagação) fica à critério exclusivo da equipe Tray.
7. O usuário receberá, via e-mail cadastrado na Comunidade Tray, o Termo de Uso de Imagem que deverá ser assinado e encaminhado para a equipe Tray. Caso a empresa não verifique o recebimento do Termo, os materiais do usuário não serão divulgados.
8. Trocas e/ou substituição de premiações não são autorizadas. A desistência do recebimento e/ou participação em divulgação e eventos é aceita.