



VALIDE SUA CONTA ANTES DE PUBLICAR

Acesso, autenticação e pagamentos,
com telas e cliques passo a passo.



COMECE AQUI

Acesso seguro. Conta conferida.

Para quem está preparando uma loja Tray e precisa validar os acessos e o Tray Pagamentos by Vindi antes de abrir ao público.

Separe os acessos	03
Proteja e teste a conta Tray	04
Verifique o Tray Pagamentos	08
Configure o segundo fator Vindi	12
Resolva erros e confira pagamentos	15
Faça a conferência final	17
Abra as fontes oficiais	18



Três conferências diferentes

1. Acesso ao painel Tray.
 2. Validação bancária da Vindi.
 3. Segundo fator da conta Vindi.
- Uma aprovação não substitui a outra.

Cena ilustrativa gerada por IA; sem interface real.

Celular corporativo · 19

Suporte por plano · 20

Atendimento Vindi · 21

PREPARAÇÃO

Deixe tudo à mão

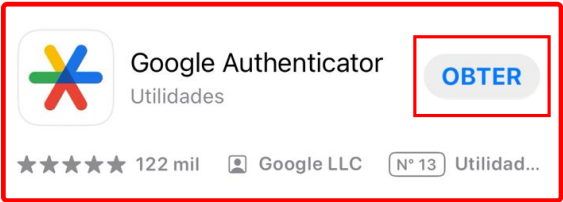
Use o computador para o painel e mantenha o celular ao lado. As validações financeiras devem ser feitas pelo titular autorizado.

1 ACESSOS

Número da loja, usuário e senha Tray; e-mail principal acessível; acesso à conta Vindi já vinculada. Não crie outra conta para contornar um bloqueio.

2 CELULAR

Instale o Google Authenticator oficial. Na loja de apps, confira o desenvolvedor Google. Se usar SMS, tenha acesso ao número cadastrado.



Recorte da orientação oficial Vindi: confira o nome do app e Google LLC. [Fonte 4](#)

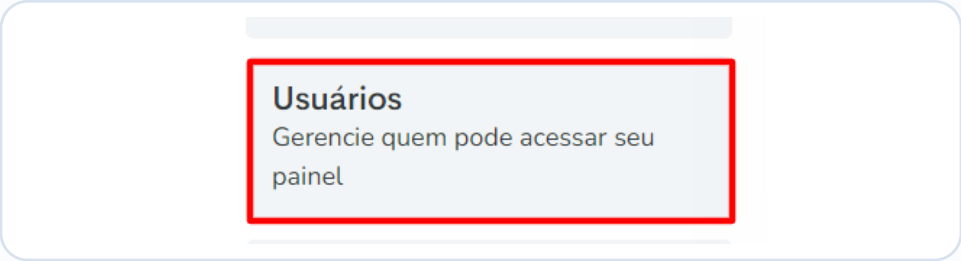
RECOMENDAÇÃO AKUMA

Prefira aparelho e conta controlados pela empresa. Defina quem guarda o celular e quem consegue recuperar o acesso. Nunca envie senha, QR de ativação ou código por mensagem.

TRAY • PASSO 1

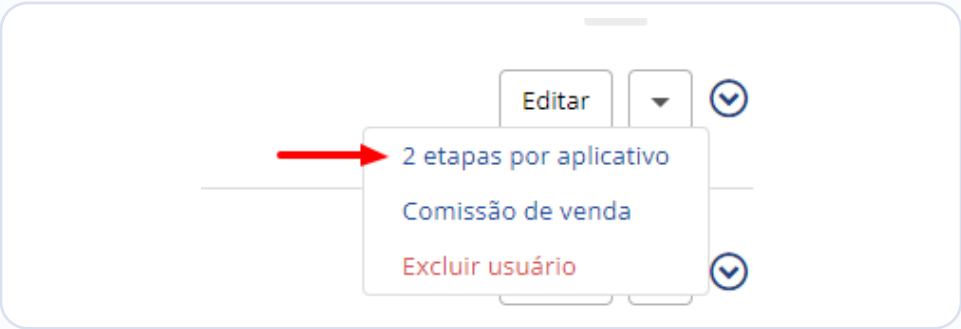
Abra o usuário certo

Entre em tray.com.br/login com os dados da loja. No painel, abra Configurações e localize Usuários.



1 No grupo Loja, clique no cartão Usuários. [Fonte 1](#)

Na linha do seu usuário, abra a seta ao lado de Editar. Escolha 2 etapas por aplicativo.



2 A seta abre o menu. Use a opção indicada pela seta vermelha. [Fonte 1](#)

CONFIRA ANTES

A ativação pertence ao usuário selecionado. Evite configurar o autenticador de outro colaborador por engano.

TRAY • PASSO 2

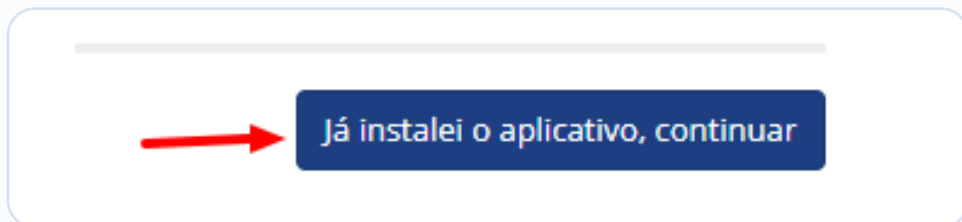
Inicie a ativação

Na explicação do recurso, clique no botão abaixo. Depois, confirme a instalação do aplicativo.



1 Botão no canto inferior direito da etapa inicial. [Fonte 1](#)

Com o Google Authenticator instalado no celular, avance pelo botão de confirmação. Não gere o vínculo antes de ter o aparelho pronto.



2 A confirmação leva à etapa de associação com o celular. [Fonte 1](#)

O QUE VAI ACONTECER

A próxima tela apresenta um QR de ativação. Esse desenho contém o segredo que vincula a conta ao app; use apenas o QR que aparece no seu próprio painel.

Não fotografe nem envie esse QR à agência ou ao suporte. Cada pessoa deve manter sob controle o próprio segundo fator de acesso.

TRAY • PASSO 3

Vincule o celular

No Authenticator, toque no símbolo + e abra a leitura de QR. Aponte a câmera para o QR do seu painel Tray.



Detalhes do app na orientação oficial Vindi. O leitor de QR é o mesmo recurso. [Fonte 4](#)

Digite o código de seis números da Tray no campo abaixo. Depois clique em Ativar. O botão é liberado após o preenchimento.

**Insira o código exibido no aplicativo**

Campo real da Tray onde entra o código do aplicativo. [Fonte 1](#)

QR NÃO REPRODUZIDO

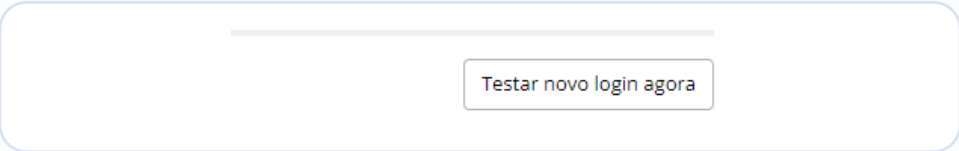
Este guia omite QR, chaves e códigos de segurança. O exemplo mostra apenas o campo; nenhum número deste material deve ser usado para entrar em uma conta.

Só avance quando o painel confirmar a conclusão. Se o app não ganhou um registro correspondente à Tray, volte à orientação oficial antes de encerrar a sessão.

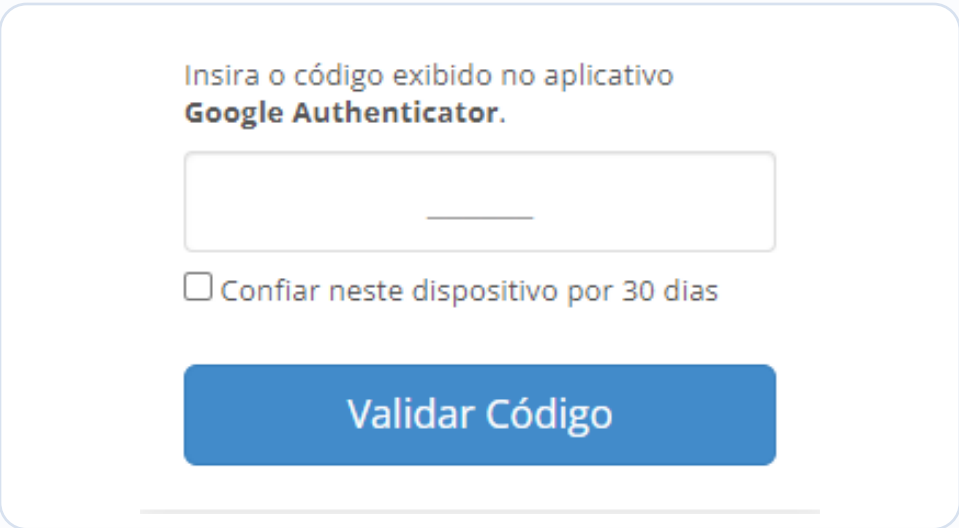
TRAY • PASSO 4

Teste o login novamente

Na conclusão, use Testar novo login agora. Informe os dados da loja e um código atual do Authenticator.



Botão de teste presente na tela oficial de conclusão. [Fonte 1](#)



Digite o código do app e confirme no botão azul. Detalhe oficial, sem dados da conta. [Fonte 1](#)

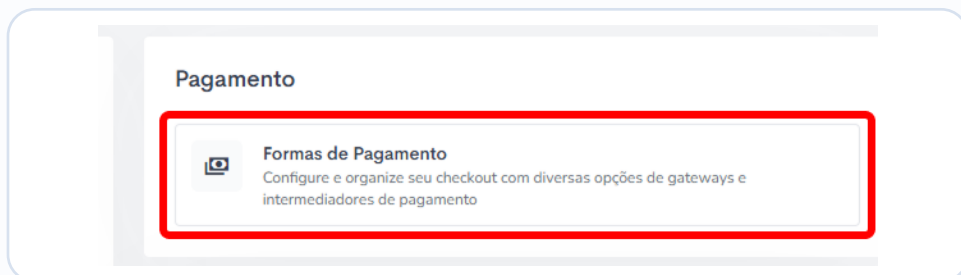
RESULTADO ESPERADO

O painel abre após validar o código. Sem esse teste bem-sucedido, a etapa de acesso ainda não está concluída.

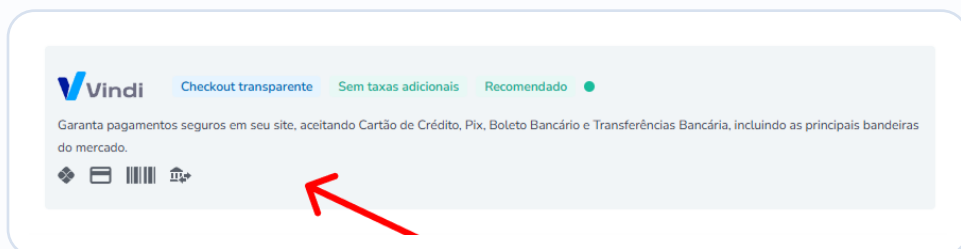
PAGAMENTOS • PASSO 5

Abra Formas de Pagamento

No painel Tray, vá a Configurações. No grupo Pagamento, abra Formas de Pagamento e selecione o cartão Vindi.



1 Localize o cartão destacado no grupo Pagamento. [Fonte 3](#)



2 Abra Vindi. Este recorte serve para localizar o cartão, não para consultar taxas. [Fonte 3](#)

PODE APARECER OUTRA VERIFICAÇÃO

A Tray pode enviar um código ao e-mail principal para liberar as configurações de pagamento. Use o código dessa mensagem. Essa validação tem período de confiança de 30 dias; não confunda com a duração de um código.

O código do e-mail desta tela e o código do aplicativo são verificações separadas. Se a mensagem não chegar, confira o endereço cadastrado e a pasta de spam.

VINDI • PASSO 6

Abra a verificação da conta

Na tela Vindi da Tray, localize Conta não verificada e clique em [Clique aqui para verificar](#).



Aviso oficial: o link de verificação fica na faixa de alerta. [Fonte 2](#)

Também é possível iniciar pela página inicial: Inaugurar loja > Fazer verificação agora. Os dois caminhos abrem o cadastro bancário.



Cadastre sua conta bancária

Para garantir a segurança dos seus pagamentos, precisamos confirmar sua conta bancária. Siga os passos a seguir para concluir a validação.

- A conta bancária deve estar cadastrada no mesmo CPF ou CNPJ de sua conta Tray.
- Utilize uma conta bancária que não esteja vinculada à Vindi.



Atenção

Ao cadastrar uma conta bancária, faremos um crédito de valor simbólico na conta cadastrada. Esse crédito é para fins de verificação de segurança e será feito automaticamente.

Painel lateral real. Leia as condições antes de preencher os campos. [Fonte 2](#)

TITULARIDADE

A conta bancária deve usar o mesmo CPF/CNPJ do cadastro Tray. O fluxo oficial pede uma conta bancária ainda não vinculada à Vindi. Se houver vínculo anterior, esclareça com o suporte antes de trocar dados.

VINDI • PASSO 7

Confira cada campo bancário

Copie os dados diretamente do aplicativo do seu banco. Não use valores de exemplo.

O formulário bancário é dividido em duas linhas. A primeira linha contém dois campos de seleção: 'Banco' e 'Tipo de conta', ambos com o texto 'Selecione' e uma seta para baixo. A segunda linha contém três campos de entrada de texto: 'Agência (sem dígitos)', 'Conta (sem dígitos)' e 'Dígito da conta'. Os campos de exemplo são: Agência (0001), Conta (12345678) e Dígito (1).

Campos do formulário oficial. As indicações numéricas da tela são exemplos do sistema. [Fonte 2](#)

- 1. **Banco e tipo:** escolha a instituição e a modalidade exatamente como no banco.
- 2. **Agência e conta:** copie sem os dígitos.
- 3. **Dígito da conta:** use o campo separado. Confira a titularidade antes de continuar.

Dois botões de ação: 'Cancelar' (botão cinza) e 'Continuar' (botão azul).

Revise tudo; somente o titular autorizado deve confirmar o envio. [Fonte 2](#)

DEPOIS DE ENVIAR

O fluxo informa um crédito simbólico automático de verificação. Não pague um suposto valor de validação por links enviados fora do painel.

VINDI • PASSO 8

Confirme a etapa validada

Volte ao bloco Inaugurar loja. A marca de conclusão precisa aparecer ao lado de Verificação Vindi.



Exemplo oficial: Verificação Vindi está concluída; Domínio próprio e SSL ainda está pendente. [Fonte 2](#)

UM CHECK NÃO LIBERA TUDO

Confira cada pendência da sua própria loja. A captura mostra um exemplo de estado, não comprova a aprovação do seu cadastro.

Se o aviso continuar pendente, registre a mensagem exata e acompanhe os canais oficiais. Alterar dados cadastrais pode exigir nova verificação documental.

VINDI • PASSO 9

Escolha o segundo fator

No portal Vindi Pagamentos, entre com e-mail e senha. Na definição do segundo fator, selecione SMS ou aplicativo e clique em Próximo.

[Abrir portal Vindi Pagamentos](#)

A imagem mostra a interface do usuário do Vindi para a configuração do segundo fator de autenticação. No topo, há o logo do Vindi e um link para "Precisa de ajuda?". O título principal é "Escolha o método de validação", seguido por uma instrução: "Escolha entre envio de código via SMS ou aplicativo de autenticador." Abaixo, há dois cartões de seleção. O primeiro, "SMS", indica que o código será enviado para o celular definido no próximo passo. O segundo, "Aplicativo Autenticador", indica que o usuário deve configurar um aplicativo para receber o código de acesso. Ambos os cartões possuem uma seta para a direita.

Tela oficial: selecione um dos dois cartões para definir o método. [Fonte 4](#)

A imagem mostra um botão cinza com o texto "PRÓXIMO" em letras maiúsculas. O botão está desabilitado, o que é consistente com a instrução de que ele só funciona após a seleção de um método de validação.

O botão fica desabilitado enquanto nenhum método está selecionado. [Fonte 4](#)

SE ESCOLHER SMS → PÁGINA 13

Use um número sob controle da empresa, capaz de receber mensagens naquele momento.

SE ESCOLHER O APP → PÁGINA 14

Mantenha o Authenticator já instalado. O vínculo Vindi será diferente do vínculo Tray.

VINDI • OPÇÃO A

Receba o código por SMS

Informe o telefone e clique em Verificar número. Digite os seis números do SMS e use Finalizar configuração.

✓ Confirme seu celular

2 Informe o código

Finalize a configuração

Informe o código de 6 dígitos enviado via SMS para o celular

Não recebeu um código? 01:21

VOLTAR

FINALIZAR CONFIGURAÇÃO

Tela oficial com o telefone ocultado. Os seis espaços recebem o código enviado ao seu celular. [Fonte 4](#)

Sem SMS? Espere a liberação do reenvio e confira o telefone. Na tela de sucesso, acesse a Vindi Pagamentos.

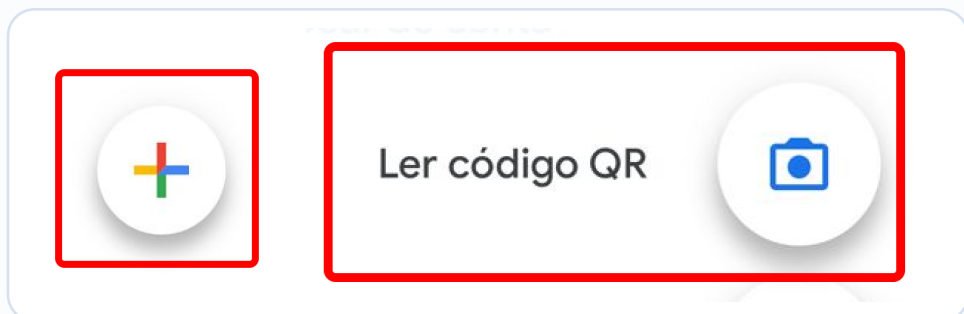
TESTE AKUMA

Faça um novo login para verificar se o número continua recebendo o código. Registre apenas que o teste passou, nunca o código recebido.

VINDI • OPÇÃO B

Use o aplicativo autenticador

Informe o e-mail usado na Vindi. Confirme a instalação do app e associe o QR mostrado no seu portal.



No app: toque em + e use Ler código QR. A captura oficial não inclui o QR de uma conta.

[Fonte 4](#)

NA TELA DA VINDI

Clique em Próximo passo e preencha o código de seis números do registro Vindi_Pagamentos. Confirme para concluir.

TESTE AKUMA

Entre novamente no portal. Use o registro Vindi, não o registro Tray. O teste termina quando o painel abre sem erro.

Se você fechou a etapa sem vincular o aplicativo e agora não consegue entrar, recupere a conta existente com o suporte. Não crie outra conta financeira para contornar o bloqueio.

SE ALGO DER ERRADO

Identifique onde parou

Anote o sistema, a tela e a mensagem. Não envie senha, QR, chave, token ou código de acesso ao atendimento.

CÓDIGO DO APP INVÁLIDO

Confira se escolheu Tray ou Vindi corretamente, espere um código novo e verifique a data/hora automática do celular. O Authenticator 7.0 não tem mais o antigo menu de correção de horário. [Abrir fonte](#)

SENHA TRAY ESQUECIDA

Abra tray.com.br/login e clique em Esqueci meus dados de acesso. Preencha o que a tela pedir e siga o e-mail oficial. Para bloqueio do usuário principal, procure o suporte Tray. [Abrir fonte](#)

CELULAR PERDIDO OU VINDI BLOQUEADA

Abra o contato oficial Vindi e escolha o atendimento para clientes. Informe e-mail da conta, horário, mensagem e protocolo. Documentos de identidade só no canal seguro indicado pelo atendimento. [Abrir fonte](#)

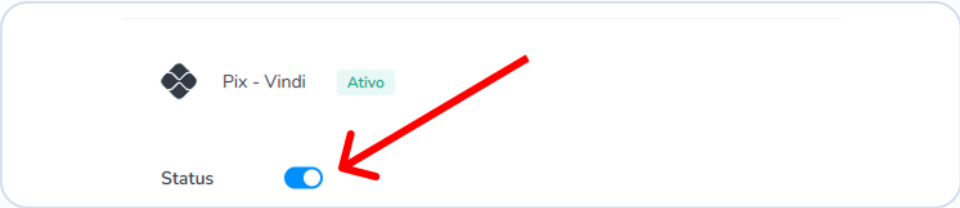
PARA COMPARTILHAR UM PRINT

Recorte apenas o erro. Antes de enviar, esconda dados pessoais, números bancários e informações de clientes. Preserve o protocolo para acompanhar a recuperação.

PAGAMENTOS · PASSO 10

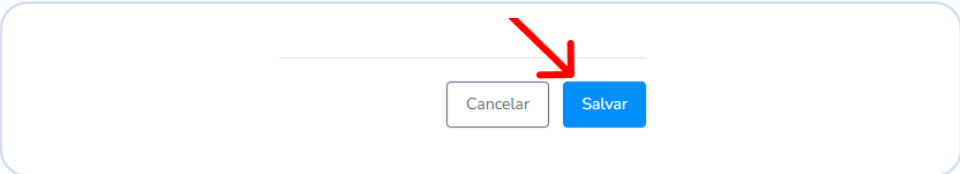
Confira os meios de pagamento

Na Tray, abra novamente Formas de Pagamento > Vindi. Selecione o método desejado e confira o status.



Exemplo oficial de Pix: a chave de Status aparece ativada. [Fonte 3](#)

Ative somente as opções previstas para sua loja. Revise as configurações de cada método e salve. O exemplo abaixo mostra o botão no final do formulário.



Confirme no botão Salvar e volte à lista para conferir o estado. [Fonte 3](#)

TESTE DE CHECKOUT

Abra a loja como comprador e avance até a escolha do pagamento. Confira se aparecem as opções desejadas e se não há erro. Isso não comprova a liquidação de uma transação.

Se o projeto exigir uma compra real de teste, combine antes valor, responsável e eventual cancelamento. Uma cobrança real pode gerar taxas; não a trate como uma simulação sem custo.

CONFERÊNCIA FINAL

Antes de abrir ao público

Marque apenas o que você confirmou na sua conta. O checklist é uma recomendação operacional AKUMA.

- ☐ Tray: novo login testado com o segundo fator.
- ☐ E-mail principal acessível para validar pagamentos.
- ☐ Verificação Vindi concluída no painel da loja.
- ☐ Titularidade e dados bancários conferidos pelo titular.
- ☐ Vindi: SMS ou app configurado e novo login testado.
- ☐ Formas de pagamento desejadas ativas e salvas.
- ☐ Checkout conferido até a escolha do pagamento.
- ☐ Responsável sabe recuperar e guardar os acessos.
- ☐ Outras pendências da loja conferidas, incluindo domínio, frete, produtos e páginas necessárias.

RESPONSABILIDADE DO TITULAR

Validações de identidade, conta bancária e consentimentos pertencem ao titular. A AKUMA orienta e executa configurações apenas dentro do escopo contratado.

FONTES E LIMITES

Confira na documentação

Capturas extraídas da documentação oficial disponível em 15/10/2026, com recortes de detalhe e ocultação de dados. Não são acessos à sua conta.

[S1 · Tray: verificação em duas etapas](#)

[S2 · Tray: verificar a conta Vindi](#)

[S3 · Tray: ativar os pagamentos](#)

[S4 · Vindi: autenticação em dois fatores](#)

[S5 · Google: usar e corrigir o Authenticator](#)

[S6 · Tray: recuperação de acesso](#)

[S7 · Vindi: canais oficiais de atendimento](#)

[S8 · Página deste guia na Biblioteca AKUMA](#)

COMO LER AS TELAS

Telas públicas podem refletir versões diferentes do painel. Os recortes preservam controles úteis; dados e segredos foram removidos. Se sua tela divergir, abra a fonte da etapa e siga o rótulo atual.

Material educacional independente da AKUMA. Tray, Vindi e Google são marcas de seus titulares. Foto ilustrativa gerada por IA. Revisão: 15/10/2026 · horário de Brasília.

PADRÃO AKUMA · CELULAR CORPORATIVO

Proteja o aparelho e planeje a troca

Estas cinco práticas são recomendações operacionais AKUMA, não exigências contratuais da Tray ou da Vindi.

1. Ative o bloqueio de tela

Abra Configurações/Ajustes e procure bloqueio de tela. Defina PIN, biometria e bloqueio automático. Bloqueie o aparelho e confira se ele exige autenticação ao reabrir.

2. Confira a conta Google da empresa

Se sincronizar o Authenticator, toque na foto/inicial no app e confira a conta selecionada. Use uma conta controlada pela empresa, não a conta pessoal do colaborador.

3. Defina o guardião e o local de guarda

Registre quem fica responsável pelo aparelho, onde ele permanece e quem assume na ausência. O celular deve continuar acessível à empresa.

4. Valide antes de trocar ou formatar

No novo celular, confira os registros e teste o login de cada serviço. Valide também os meios de recuperação antes de apagar, trocar ou descartar o aparelho antigo.

5. Faça um inventário sem segredos

Liste plataforma, responsável e data do último teste. Exemplo fictício: “Tray | responsável da operação | 15/10/2026”; crie outra linha para Vindi e demais serviços. Nunca registre códigos, QR ou senhas.

Google: sincronização, transferência e tela de privacidade. Faça o teste separadamente na Tray e na Vindi.

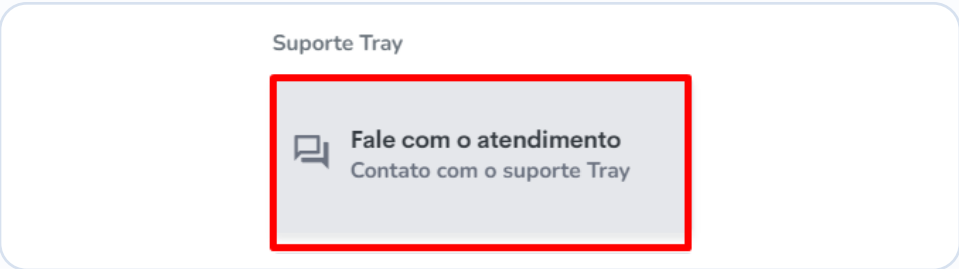
SUPORTE TRAY · CANAIS POR PLANO

Acione o suporte Tray

Canais oficiais em 15/10/2026. Planos antigos podem ter condições próprias; confira o contrato da sua loja.

Lançamento	Chamado + e-mail
Crescimento	Chamado/e-mail + chat/WhatsApp
Avançado	Canais anteriores + SLA + telefone

SLA: nível de atendimento. Veja outros planos na fonte. [Fonte 9](#)



Botão oficial em Atendimento > Suporte Tray. [Fonte 10](#)

- 1. Entre pelo painel.** Abra Atendimento > Suporte Tray > Fale com o atendimento > Iniciar conversa. Informe celular e ID da loja; escolha Suporte técnico.
 - 2. Registre o problema.** Escolha Abrir um chamado; ou Falar com especialista, se incluído. Acompanhe em Atendimento > Suporte Tray > Meus Chamados.
- Telefone:** (11) 2111-8700, conforme o plano; informe o código da loja. Para lojas contratadas desde 31/08/2026, consulte na [fonte oficial](#) a orientação do menu novo.

SUPOORTE VINDI · CONTA E SEGUNDO FATOR

Fale com a Vindi

Use este caminho para bloqueios da conta Vindi, autenticação, dados e validação. Problemas do painel da loja pertencem à Tray.

1. Localize a opção de atendimento

No portal Vindi Pagamentos, abra Fale Conosco no fim da barra lateral. Na central, escolha a opção correspondente à sua dúvida.



Recorte oficial do botão Abrir Chamado. Escolha a opção indicada para falar com o atendimento. [Fonte 11](#)

2. Registre e acompanhe

Clique em Abrir Chamado. Descreva sistema, erro, e-mail da conta, tela e horário; guarde o protocolo. Acompanhe a resposta no e-mail e responda na mesma conversa.

3. Chat ou acesso bloqueado

Com acesso ao portal, abra o ícone de chat no canto inferior direito e escolha Chat Online. Se não consegue entrar, abra vindi.com.br/contato e escolha Sou cliente Vindi.

TELEFONE OFICIAL E SEGURANÇA

Vindi Pagamentos: 0800 887 0888, confirmado no contato oficial em 15/10/2026. Verifique o horário vigente nessa página. Não envie senha, QR, token ou código de autenticação; documentos só no canal seguro indicado. [Abrir fonte](#)



Conhecimento para agir. Estrutura para crescer.

Há mais de uma década, a AKUMA apoia empresas na estruturação e na evolução de seus negócios digitais.

Consultoria

Orientação estratégica e definição de prioridades.

Setup tecnológico

Configurações e integrações previstas no projeto.

Gestão

Operação e indicadores conforme o escopo contratado.



Conheça a AKUMA - akuma.com.br

Quer evoluir seu negócio?

Toque ou clique: WhatsApp (19) 99014-4076

Atendimento comercial para empresas. Serviços e responsabilidades conforme o escopo contratado.