NERIA

Luxury Email Suite

Manual do Usuário Completo

Módulo PrestaShop 8 & 9 — Versão 1.0.31

19 idiomas · 117 modelos · 88 funcionalidades

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

Índice

1. Sobre o Neria
- 1.1 Compatibilidade
- 1.2 O que o Neria faz automaticamente
- 1.3 Chamadas de rede externas

2. Requisitos técnicos
- 2.1 Ambiente de servidor
- 2.2 Hooks do PrestaShop utilizados
- 2.3 Tabelas SQL criadas

3. Instalação
- 3.1 Pelo PrestaShop Addons (recomendado)
- 3.2 Instalação manual (arquivo zip)
- 3.3 O que a instalação cria

4. Ativação da licença
- 4.1 Ativar a chave
- 4.2 Mudança de domínio
- 4.3 Tolerância a falhas

5. Visão geral do back office
- 5.1 Lista de abas

6. Aba Início — Configuração geral
- 6.1 KPIs dos últimos 30 dias
- 6.2 Detecção automática do idioma
- 6.3 Smart Salutation — Horário local
- 6.4 Configurações gerais

7. Aba Design — Identidade visual
- 7.1 Cores
- 7.2 Logotipo
- 7.3 Modo escuro
- 7.4 Largura do container
- 7.5 Estilos rápidos — Predefinições com um clique
- 7.6 Assinatura manuscrita

8. Aba Tipografia
- 8.1 Configuração das fontes

9. Aba Redes sociais

10. Aba Traduções — 19 idiomas
- 10.1 Editar um modelo
- 10.2 Tradução automática com DeepL
- 10.3 Exportação e importação CSV
- 10.4 Colocar um modelo na lista negra
- 10.5 Histórico de traduções

11. Impressão vocal da marca

12. Aba Envio manual

13. Aba Pré-visualização multicliente
- 13.1 Simular o modo escuro

14. Automatizações comportamentais
- 14.1 Configuração do cron do servidor
- 14.2 Aniversários de clientes
- 14.3 Carrinho abandonado — 3 ondas

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

14.4 Abandono do checkout
14.5 Acompanhamento pós-compra
14.6 Lembrete de recompra
14.7 Recuperação (win-back)
14.8 Atraso na entrega
14.9 Carrinho fantasma

15. Gatilhos de pedido

15.1 Marco de pedido (milestone_order)
15.2 Pedido em espera
15.3 Envio parcial
15.4 Reembolso processado
15.5 Devolução recebida

16. Aba Calendário — Datas recorrentes

16.1 Ativar / desativar uma data
16.2 Personalizar a data

17. Aba Campanhas sazonais

17.1 Criar uma campanha

18. Programa de fidelidade

18.1 Atribuição de pontos
18.2 Níveis do programa de fidelidade
18.3 E-mails de fidelidade
18.4 Acumulação multi-loja

19. Aba Segmentos — Segmentação comportamental

19.1 Os 5 segmentos
19.2 Utilizar os segmentos em campanhas

20. Golden Hour — Horário de envio ótimo

21. Janela de compra individual

21.1 Ativar a fila

22. Upsell e conclusão de coleção

22.1 Upsell inteligente
22.2 Complete o seu look
22.3 Conclusão de coleção

23. Lista de espera de produtos

23.1 Configuração
23.2 Gerenciar as inscrições

24. Aba Testes A/B

24.1 Criar um teste
24.2 Monitorar os resultados
24.3 Determinar o vencedor

25. Aba Estatísticas

25.1 Painel de KPIs
25.2 Rastreamento de aberturas e cliques
25.3 Atribuição de receitas
25.4 Pontuação de entregabilidade
25.5 Churn score
25.6 CLV — Customer Lifetime Value a 12 meses
25.7 Pontuação de propensão à compra
25.8 Histórico de e-mails dos clientes

25b. Aba Histórico de clientes

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

25b.1 Filtros disponíveis
25b.2 Exportação CSV
26. Relatório mensal automático
26.1 Configuração
27. Reputação do domínio de envio
27.1 Interpretar os resultados
28. Integrações Google e SEO
28.1 Gmail Postmaster Tools
28.2 Google Search Console
28.3 Google PageSpeed Insights
28.4 Semrush e Moz (opcionais)
29. Aba Rejeições — Gerenciamento de endereços inválidos
29.1 Configuração IMAP
29.2 Configuração de webhook ESP
29.3 Hard bounce e soft bounce
30. Certificados de autenticidade
30.1 Configuração
30.2 Emitir um certificado manualmente
31. Central de preferências do cliente
31.1 Categorias de preferências
31.2 Cancelamento global de assinatura
32. Aba LGPD — Auditoria e conformidade
32.1 Pontuação de conformidade
32.2 Prazos de retenção
32.3 Exclusão de dados
33. Criptografia de dados sensíveis
33.1 O que é criptografado
33.2 Como funciona
33.3 Monitoramento do Watchdog
33.4 Migração retroativa
34. Aba Webhooks — Integrações de terceiros
34.1 Eventos disponíveis
34.2 Configurar um endpoint
35. Testemunha silenciosa — Arquivo BCC
36. E-mail de fallback inteligente
37. Modo silêncio — Anti-duplicação
38. Aba Ajuda — Watchdog & Diagnóstico
38.1 Log de eventos
38.2 Alertas automáticos
38.3 Auto-reparação
38.4 Diagnóstico completo
38.5 Página de emergência
39. Centro de controle
40. Neria Academy
41. Catálogo dos 117 modelos de e-mail
41.1 E-mails transacionais do PrestaShop (redesenhados)
41.2 E-mails comportamentais
41.3 E-mails de luxo e experiência
41.4 E-mails de fidelidade

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

41.5 E-mails de calendário
41.6 E-mails B2B
41.7 E-mails de sistema Neria

42. Perguntas frequentes

Os e-mails não estão sendo enviados — o que devo verificar?
Posso personalizar o texto de um e-mail específico?
Um modelo não me agrada — posso desativá-lo?
Como ajusto o horário de envio das automatizações?
O módulo deixa minha loja mais lenta?
Como obtenho suporte?

43. Suporte e Business Care

43.1 Suporte técnico
43.2 Business Care — 12 meses incluídos
43.3 Renovação

Apêndice A — Informações legais

A.1 Licença do módulo
A.2 Direitos autorais
A.3 Fontes de terceiros utilizadas
A.4 Bibliotecas de terceiros
A.5 Dados pessoais

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

1. Sobre o Neria

Neria — Luxury Email Suite é um módulo premium para PrestaShop que substitui completamente o sistema de e-mail nativo da plataforma por um motor de renderização unificado, elegante e multilíngue, enriquecido com 88 funcionalidades que vão desde as automatizações comportamentais até à inteligência analítica avançada.

Destina-se a lojas virtuais de produtos de luxo — joalheria, marroquinaria, moda, artesanato, decoração — para as quais cada e-mail é um ato de comunicação de marca, e não uma simples notificação de sistema.

1.1 Compatibilidade

- PrestaShop 8.x (testado até a versão 8.2) e PrestaShop 9.x (testado até a versão 9.0.2 com a nova interface Hummingbird).
- PHP 7.4 no mínimo, PHP 8.1+ recomendado. Extensões necessárias: OpenSSL, cURL, GD ou Imagick, mbstring, json.
- Compatível com lojas únicas e multishop. Todas as funcionalidades estão isoladas por loja.
- Servidor de e-mail: qualquer servidor compatível com SMTP (nativo do PrestaShop). O Neria não envia por si mesmo — elabora e enriquece.

1.2 O que o Neria faz automaticamente

Uma vez ativado, o Neria intercepta por meio do hook actionEmailSendBefore cada e-mail enviado pelo PrestaShop ou por qualquer outro módulo instalado. Identifica o modelo, determina o idioma real do destinatário, aplica a identidade visual da marca (cores, logotipo, tipografia), injeta variáveis de enriquecimento (rastreamento, A/B, fidelidade, redes sociais…) e redireciona o e-mail enriquecido para o mecanismo de envio nativo do PrestaShop. Nenhuma configuração adicional é necessária para que os e-mails transacionais padrão se beneficiem imediatamente do novo design.

1.3 Chamadas de rede externas

O Neria realiza uma única chamada de rede externa ao seu próprio servidor de licenças (neriasoftware.com), no máximo uma vez a cada 24 horas, para verificar a validade da chave. Dados transmitidos: chave de licença, nome de domínio, versão do módulo. Nenhum dado pessoal dos clientes é transmitido. Em caso de indisponibilidade do servidor, o último estado verificado permanece em cache indefinidamente — uma interrupção do lado do editor nunca pode bloquear o envio de e-mails.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

2. Requisitos técnicos

2.1 Ambiente de servidor

- PHP: 7.4 no mínimo (8.1+ recomendado para o desempenho JSON)
- Extensão OpenSSL: necessária para a criptografia AES-256-GCM dos dados sensíveis no banco de dados
- Extensão cURL: necessária para as chamadas à API (licença, Gmail Postmaster, Google Search Console, PageSpeed, DeepL, Semrush, Moz)
- Extensão GD ou Imagick: necessária para a geração de assinaturas manuscritas (SignatureGenerator)
- Extensão mbstring: necessária para o processamento de strings multilíngues (árabe, japonês, coreano, chinês)
- Extensão json: padrão, incluída em todas as instalações PHP modernas
- MySQL 5.7+ ou MariaDB 10.3+: 38 tabelas criadas na instalação (prefixo neria_)

2.2 Hooks do PrestaShop utilizados

- actionEmailSendBefore — interceptação de todos os e-mails enviados
- actionMailAlterMessageBeforeSend — adição do cabeçalho List-Unsubscribe RFC 8058
- actionObjectOrderAddAfter — gatilhos pós-pedido (atribuição, fidelidade, marcos)
- actionOrderStatusPostUpdate — rastreamento do status do pedido (enviado, entregue, reembolsado, devolvido)
- actionObjectOrderSlipAddAfter — gatilho de reembolso
- actionObjectOrderReturnAddAfter — gatilho de devolução de mercadoria
- actionUpdateQuantity — detecção de reposição de estoque (lista de espera)
- actionDeleteGDPRCustomer — exclusão de dados do cliente por solicitação LGPD
- displayAdminOrderMainBottom — bloco de certificado na página de detalhes do pedido
- displayCustomerAccount — histórico de e-mails no perfil do cliente
- displayHeader — cron comportamental alternativo na ausência de cron de servidor configurado

2.3 Tabelas SQL criadas

Na instalação são criadas 38 tabelas, todas precedidas pelo prefixo da loja seguido de neria_:

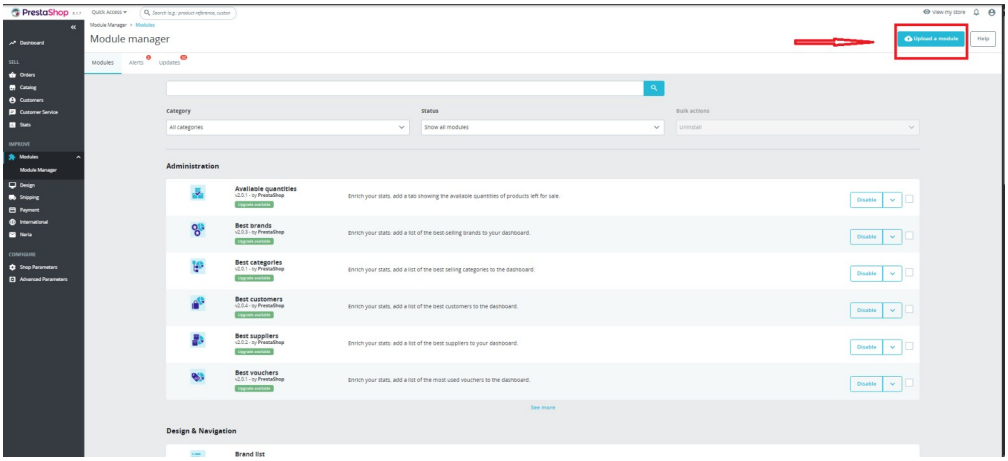
- neria_stat: eventos de rastreamento (envios, aberturas, cliques, conversões)
- neria_translation / neria_translation_history: textos localizados dos modelos (19 idiomas) e histórico das alterações
- neria_abtest / neria_abtest_translation / neria_abtest_history: definição, variantes de texto e histórico dos testes A/B concluídos
- neria_loyalty_points / neria_loyalty_rewards: acúmulo de pontos e recompensas do programa de fidelidade
- neria_waitlist: inscrições na lista de espera por produto
- neria_customer_segment: segmentação comportamental por cliente

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

- neria_churn_score: pontuação de risco de abandono por cliente
- neria_propensity_score: pontuação de propensão à compra
- neria_attribution: rastreamento last-click 24h para a atribuição de receitas
- neria_upsell: sugestões de upsell pós-compra enviadas
- neria_webhook_queue: fila de entrega dos webhooks enviados
- neria_bounces: endereços de e-mail inválidos (hard bounce / soft bounce)
- neria_log: registro interno do Watchdog (eventos INFO/WARNING/ERROR)
- neria_collection / neria_collection_sent: regras e deduplicação dos envios de conclusão de coleção
- neria_look_rule / neria_look_sent: regras e deduplicação dos envios «Complete seu look»
- neria_seasonal_campaign: campanhas sazonais recorrentes
- neria_queue: fila de envio diferido para o horário preferido
- neria_certificate: registro de certificados de autenticidade emitidos
- neria_quote: lembretes de orçamento B2B
- neria_reconciliation: reconciliação de reembolsos parciais/multi-etapas
- neria_product_lifespan: lembretes de vida útil do produto
- neria_preferences: central de preferências do cliente (opt-in/out por categoria)
- neria_voice_profile: impressão vocal (palavras proibidas/preferidas, notas de tom)
- neria_birthday_voucher / neria_milestone_voucher: cupons de desconto de aniversário e de patamar de pedidos
- neria_behavioral_sent: deduplicação dos e-mails comportamentais já enviados
- neria_blacklist: modelos desativados (renderização nativa do PrestaShop retomada)
- neria_config / neria_custom_variable / neria_signature / neria_cron_health / neria_calendar_event: configuração, variáveis personalizadas, assinatura manuscrita, monitoramento dos crons e datas do calendário

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

3. Instalação



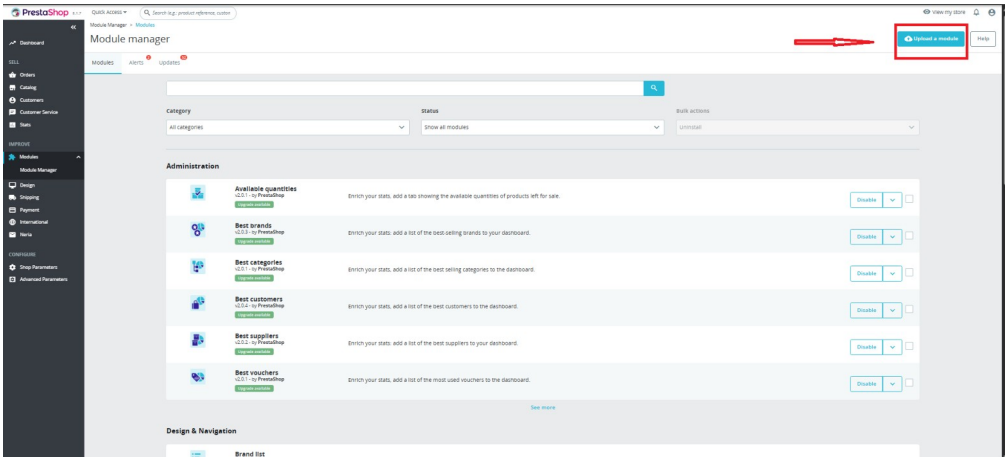
3.1 Pelo PrestaShop Addons (recomendado)

1. No back office do PrestaShop, acesse Módulos → Catálogo de módulos.
2. Pesquise «Neria» na barra de pesquisa.
3. Clique em Comprar e, após a confirmação da compra, em Instalar. A instalação é feita automaticamente.
4. Ao final, o módulo Neria aparece no menu lateral esquerdo.

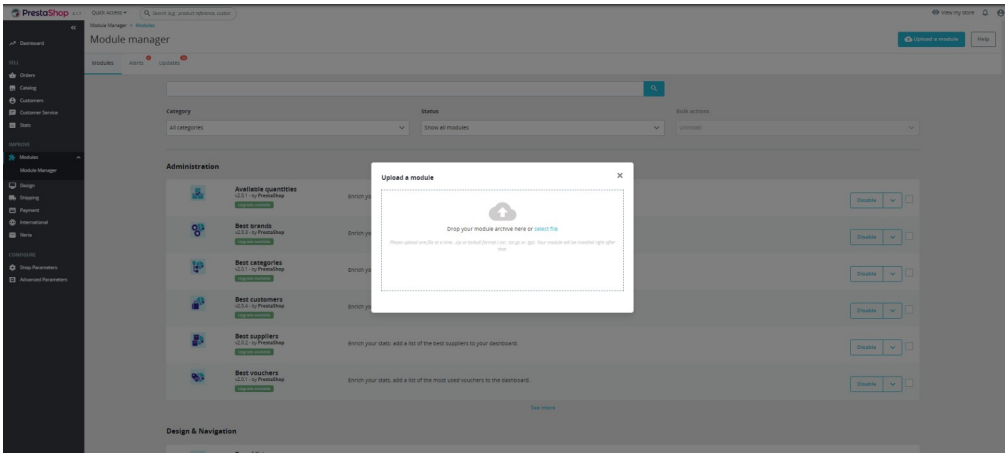
3.2 Instalação manual (arquivo zip)

1. Baixe o arquivo neria-X.Y.Z.zip a partir da área de clientes ou do e-mail de confirmação de compra e salve-o na área de trabalho.

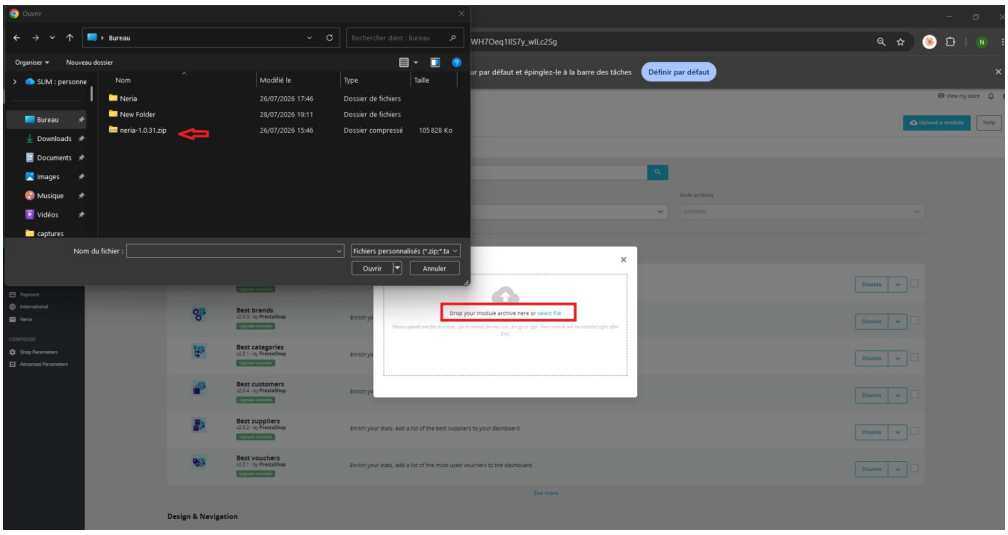
2. Em Módulos → Catálogo de módulos, clique em Enviar um módulo no canto superior direito.



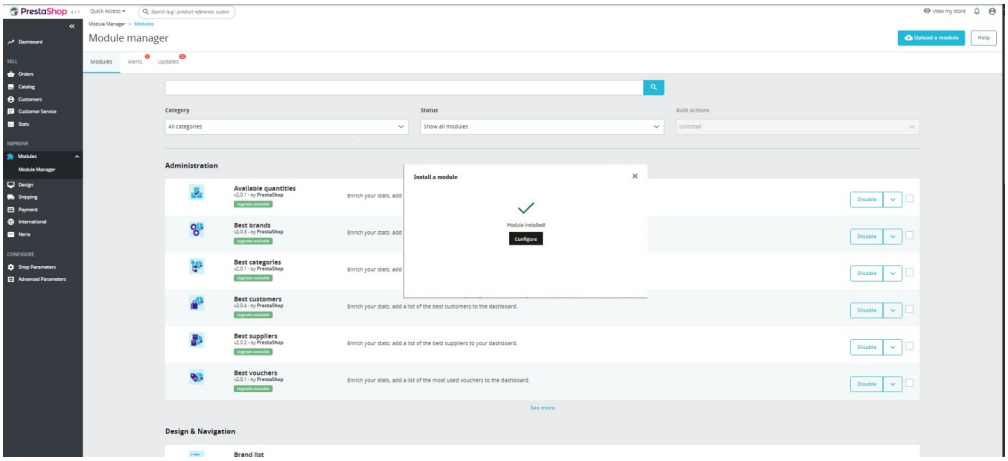
3. A janela de upload é aberta. Clique em Selecionar arquivo ou arraste e solte o arquivo zip diretamente na área de upload.



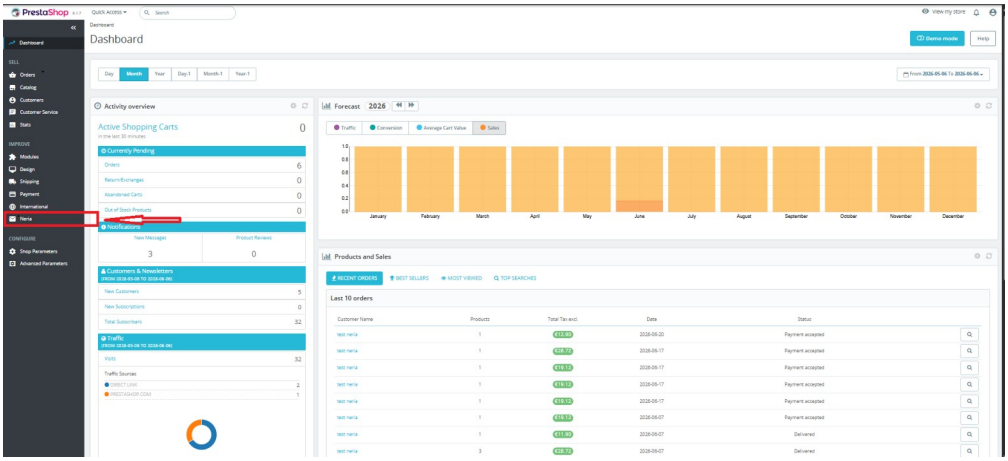
4. No explorador de arquivos, selecione o arquivo neria-X.Y.Z.zip e clique em Abrir.



5. O PrestaShop importa e instala o módulo. A mensagem de confirmação «Módulo instalado!» é exibida.



6. O menu Neria aparece imediatamente na barra lateral esquerda do back office.



3.3 O que a instalação cria

A instalação não modifica nenhum dado existente. Cria apenas:

- 38 tabelas dedicadas (prefixo neria_) para estatísticas, fidelidade, certificados, etc.
- Traduções para todos os 117 modelos em 19 idiomas, carregadas no banco de dados.
- Configurações padrão para todas as funcionalidades — todas ativas, exceto os testes A/B e o nível de fidelidade com cupom, desativados por precaução.

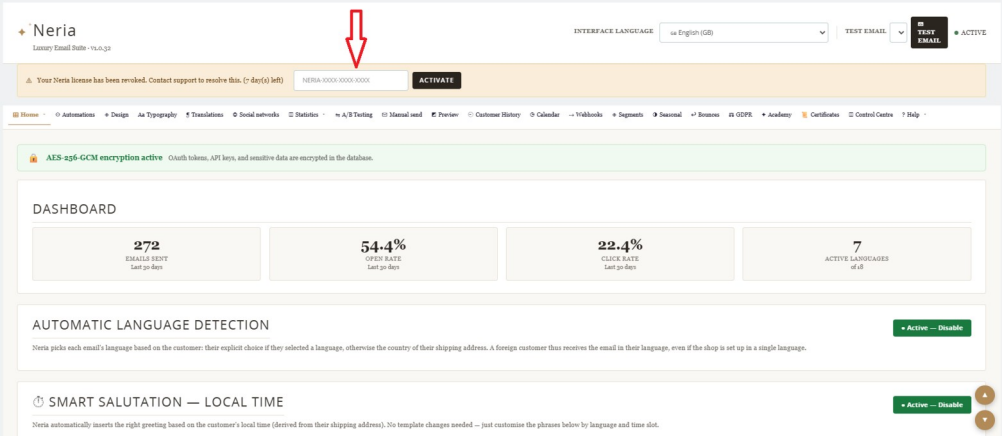
Nota — A partir do momento da instalação, todos os e-mails padrão do PrestaShop (confirmação de pedido, redefinição de senha, newsletter…) serão automaticamente estilizados com o design padrão do Neria. Nenhuma configuração é necessária para essa renderização inicial.

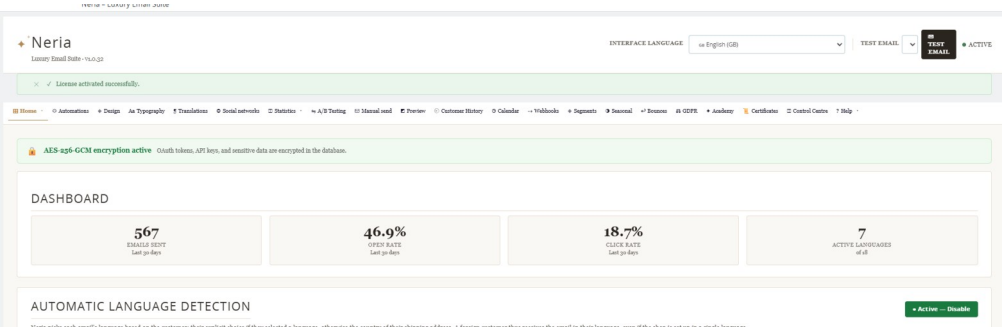
4. Ativação da licença

O Neria requer uma chave de licença válida, associada ao nome de domínio da loja, para funcionar além do período de cortesia de 30 dias após a instalação.

4.1 Ativar a chave

1. Abra o menu Neria → qualquer aba. Se não houver nenhuma licença ativa, um banner laranja aparece no topo da tela.
2. Insira a chave de licença no formato NERIA-XXXX-XXXX-XXXX, comunicada por e-mail no momento da compra no PrestaShop Addons.
3. Clique em Ativar. A chave é verificada online e associada ao domínio.





4.2 Mudança de domínio

Em caso de migração para um novo nome de domínio, utilize a mesma chave. O Neria detecta a alteração e envia um e-mail de confirmação para o endereço de compra. O link de confirmação transfere a licença para o novo domínio. Esse mecanismo está limitado a duas transferências por ano.

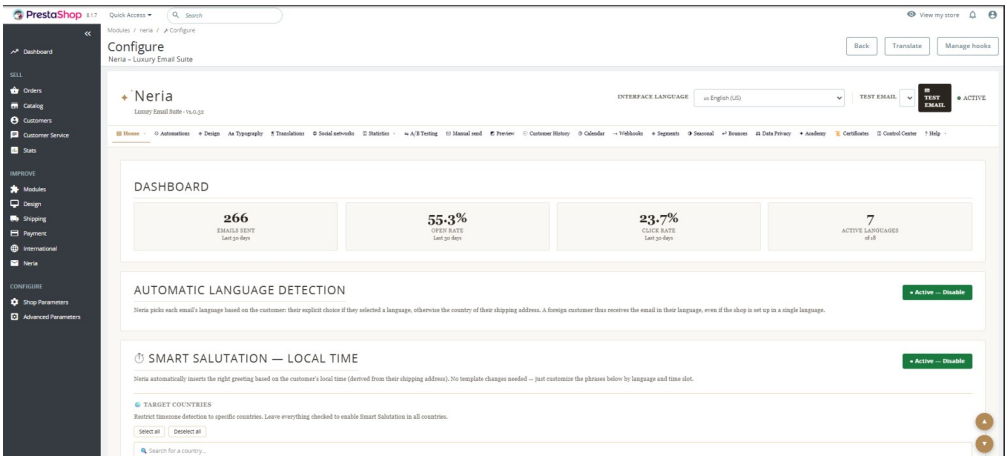
4.3 Tolerância a falhas

Se o servidor de verificação de licenças estiver temporariamente indisponível, o módulo mantém o último estado conhecido em cache e continua a enviar e-mails normalmente. Nenhuma interrupção de serviço pode ocorrer por uma falha do lado do editor.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

5. Visão geral do back office

O menu Neria agrupa todas as funcionalidades em uma navegação lateral estruturada. A seguir, uma breve descrição de cada aba disponível.



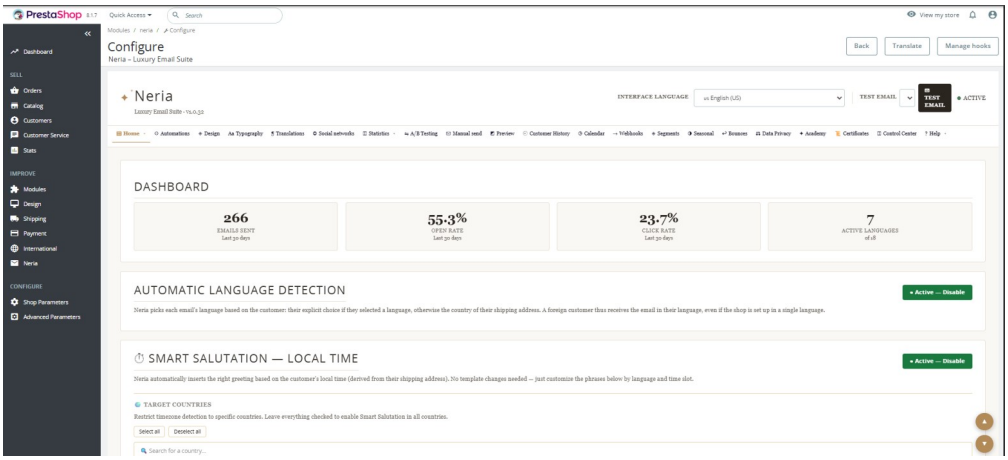
5.1 Lista de abas

- Início — painel de controle, KPIs dos últimos 30 dias, próximas datas do calendário, configuração geral
- Design — cores, logotipo, modo escuro, largura do container, estilos rápidos, pré-visualização em tempo real
- Tipografia — fontes por idioma e família de escrita (latino, árabe, japonês, coreano, chinês)
- Traduções — editar o texto de todos os modelos em 19 idiomas, DeepL, exportação/importação CSV
- Redes sociais — configuração dos links sociais inseridos automaticamente no rodapé de cada e-mail
- Estatísticas — KPIs, rastreamento, atribuição, segmentação, churn score, CLV, entregabilidade
- Testes A/B — criar e monitorar testes de modelos
- Envio manual — envio sob demanda para um cliente, entrega programada
- Pré-visualização multicliente — simular a renderização no Gmail, Outlook, Apple Mail, Orange, Yahoo
- Histórico de clientes — e-mails recebidos por cliente, linha do tempo, alertas, exportação CSV
- Calendário — datas do calendário automáticas (25 ocasiões, 19 idiomas)
- Webhooks — notificações enviadas para CRM, Zapier, Make
- Segmentos — painel dos 5 segmentos comportamentais de clientes
- Campanhas sazonais — campanhas recorrentes personalizadas
- Rejeições — gerenciamento de endereços de e-mail inválidos (IMAP + webhook ESP)
- LGPD — auditoria de conformidade e exclusão de dados pessoais
- Academy — tutoriais e guias integrados diretamente no back office
- Certificados — configuração e emissão de certificados de autenticidade em PDF
- Centro de controle — visibilidade das funcionalidades no menu
- Ajuda — registro do Watchdog, diagnóstico completo, token de cron

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

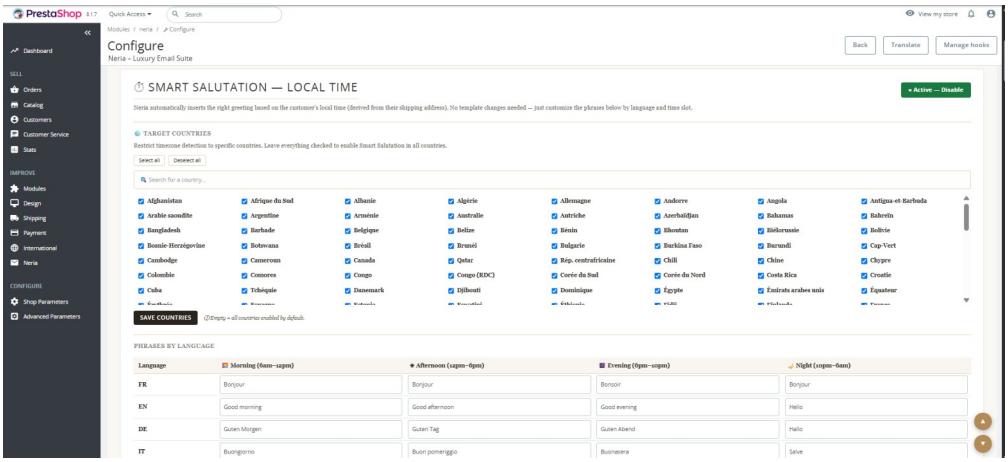
6. Aba Início — Configuração geral

A aba Início é o painel de controle principal do Neria. Reúne os KPIs dos últimos 30 dias, as próximas datas do calendário e as configurações gerais do módulo.



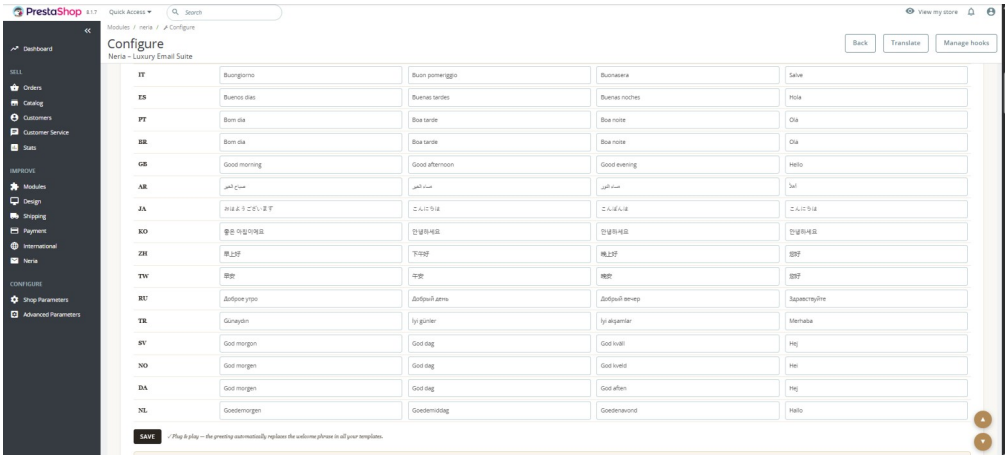
6.1 KPIs dos últimos 30 dias

No topo da aba são exibidos quatro indicadores-chave: e-mails enviados, taxa de abertura, taxa de cliques e idiomas ativos de 19. Esses dados oferecem uma visão rápida do estado geral dos envios.



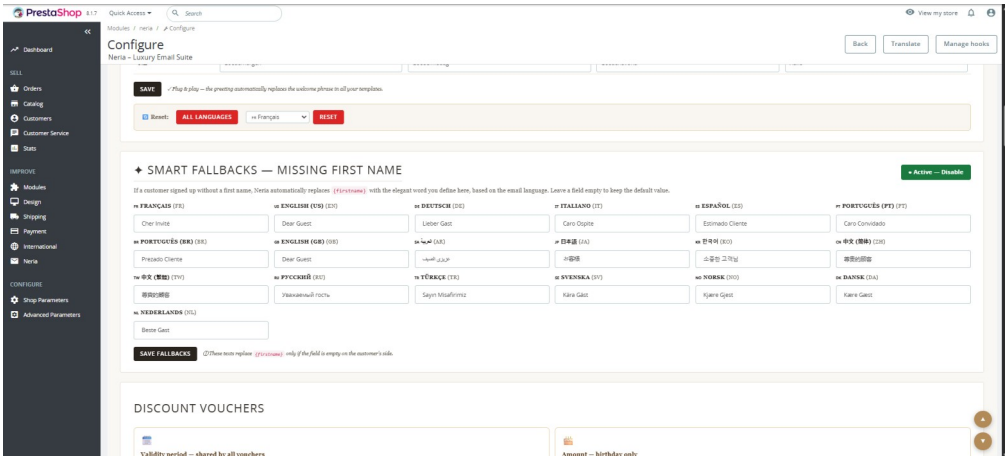
6.2 Detecção automática do idioma

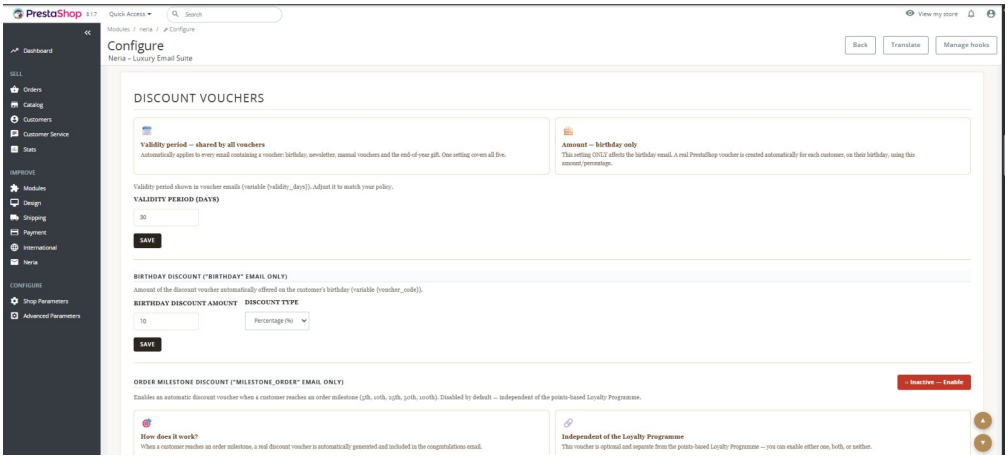
O Neria escolhe o idioma de cada e-mail com base no cliente: a sua escolha explícita se tiver selecionado um idioma, ou o país do seu endereço de entrega. Um cliente estrangeiro receberá o e-mail no seu próprio idioma, mesmo que a loja esteja configurada em um único idioma.



6.3 Smart Salutation — Horário local

O Neria injeta automaticamente a saudação correta com base no horário local do cliente (deduzido do seu endereço de entrega). Nenhuma modificação no modelo é necessária — basta personalizar as saudações por idioma e faixa horária na seção abaixo.

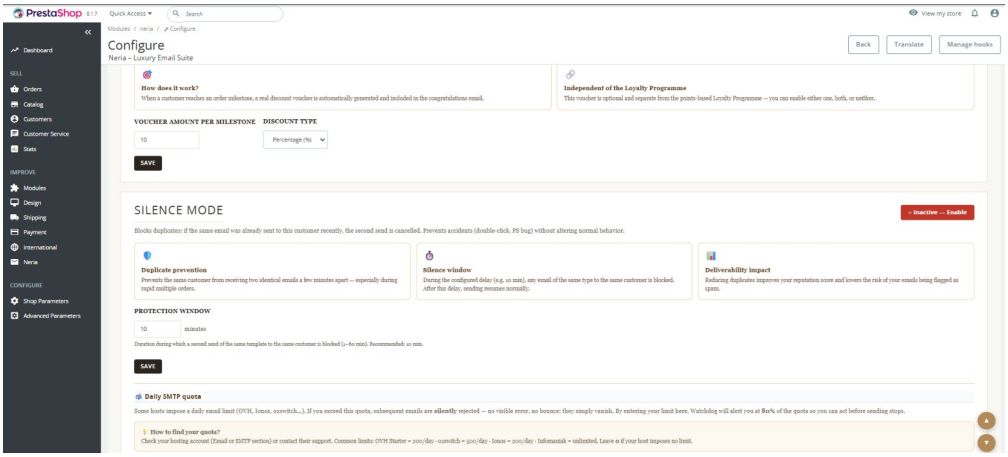


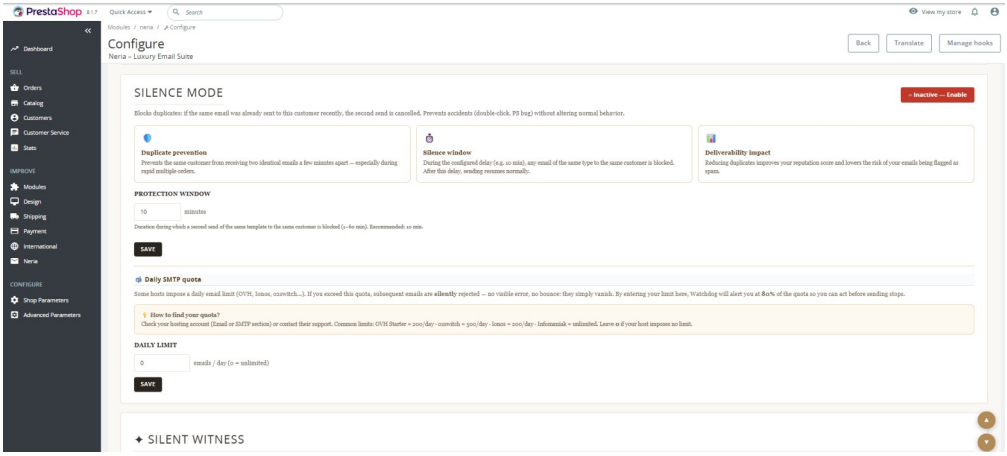


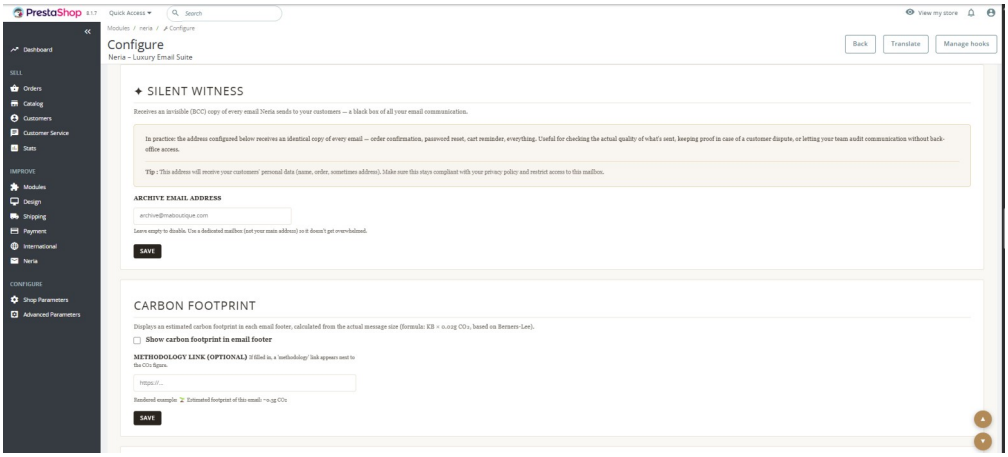
6.4 Configurações gerais

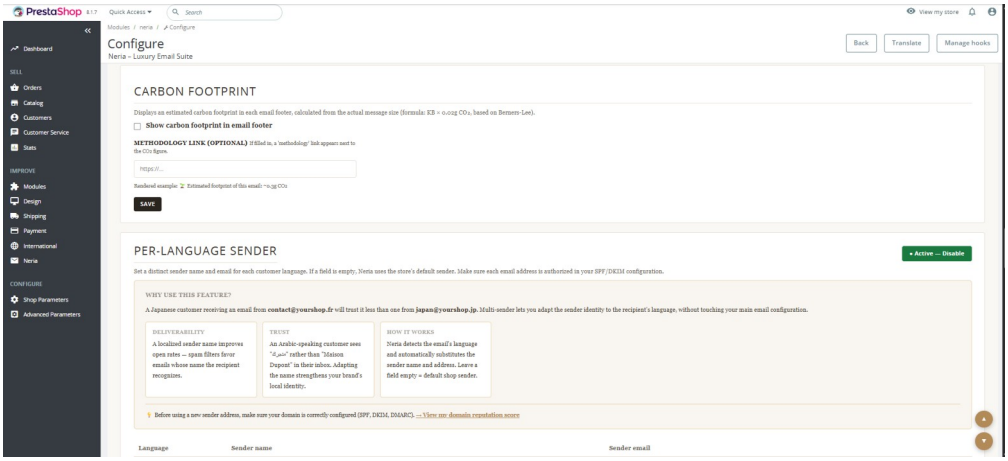
- Variáveis personalizadas: o lojista pode definir suas próprias variáveis ({shop_instagram}, {shop_hashtag}, etc.) que são injetadas em todos os modelos.

- Multi-remetente: configurar pares nome/e-mail do remetente diferentes por idioma ou por modelo.
- Testemunha silenciosa (BCC): envia uma cópia oculta de cada e-mail para um endereço de arquivo.
- Pegada de CO_2: exibe um aviso no rodapé dos e-mails com um link para a página de compensação.



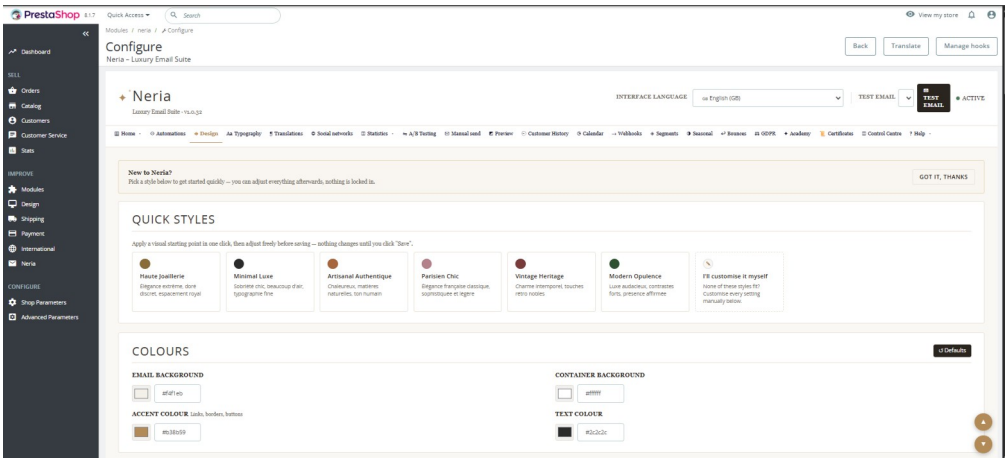





PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
CARBON FOOTPRINT
Displays an estimated carbon footprint in each email footer, calculated from the actual message size (formula: KB × 0.025 CO₂, based on Berners-Lee).
Show carbon footprint in email footer
METHODOLOGY LINK (OPTIONAL) If filled in, a 'methodology' link appears next to the CO₂ figure.
https://...
Rendered example: 2 Estimated footprint of this email: ~0.38 CO₂
SAVE
PER-LANGUAGE SENDER
• Active — Disable
Set a distinct sender name and email for each customer language. If a field is empty, Neria uses the store's default sender. Make sure each email address is authorized in your SPF/DKIM configuration.
WHY USE THIS FEATURE?
A Japanese customer receiving an email from contact@yourshop.fr will trust it less than one from japan@yourshop.jp. Multi-sender lets you adapt the sender identity to the recipient's language, without touching your main email configuration.
DELIVERABILITY
A localized sender name improves open rates — spam filters favor emails whose name the recipient recognizes.
TRUST
An Arabic-speaking customer sees "متجر" rather than "Maison Dupont" in their inbox. Adapting the name strengthens your brand's local identity.
HOW IT WORKS
Neria detects the email's language and automatically substitutes the sender name and address. Leave a field empty = default shop sender.
Before using a new sender address, make sure your domain is correctly configured (SPF, DKIM, DMARC). → View my domain reputation score
Language
Sender name
Sender email

7. Aba Design — Identidade visual

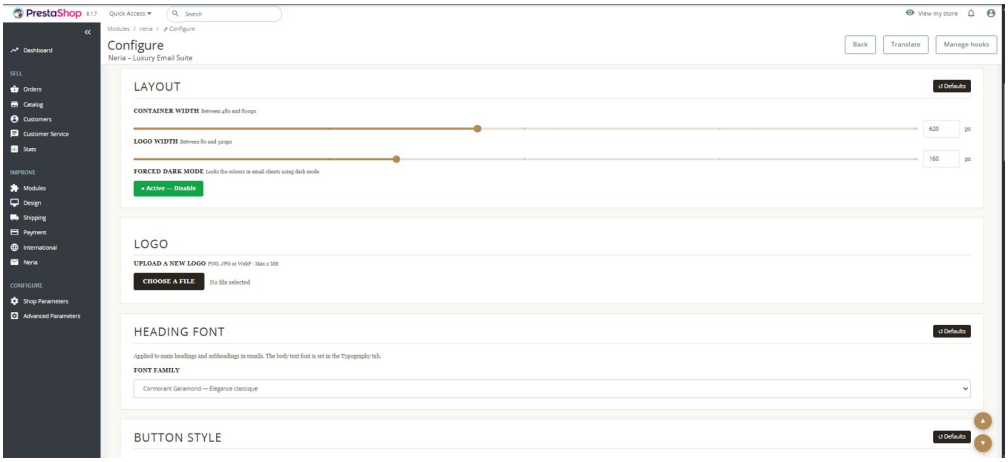
A aba Design configura o aspecto visual de todos os e-mails enviados pela loja. Cada alteração se propaga imediatamente a todos os modelos por meio da pré-visualização em tempo real.



7.1 Cores

- Cor de destaque: utilizada para os botões CTA, os links, os valores em destaque, os códigos promocionais.
- Cor de fundo: fundo geral do e-mail (exceto o cartão central, sempre branco para facilitar a leitura).
- Cor de texto primário e secundário.

1. Clique no seletor de cor desejado.
2. Escolha a partir da paleta gráfica ou insira o código hexadecimal (#B38B59 para o bronze, por exemplo).
3. A pré-visualização em tempo real se atualiza imediatamente. Clique em Salvar.



7.2 Logotipo

1. Clique no botão de upload do logotipo.
2. Selecione o arquivo do logotipo (PNG transparente recomendado, mínimo 300×100 px).

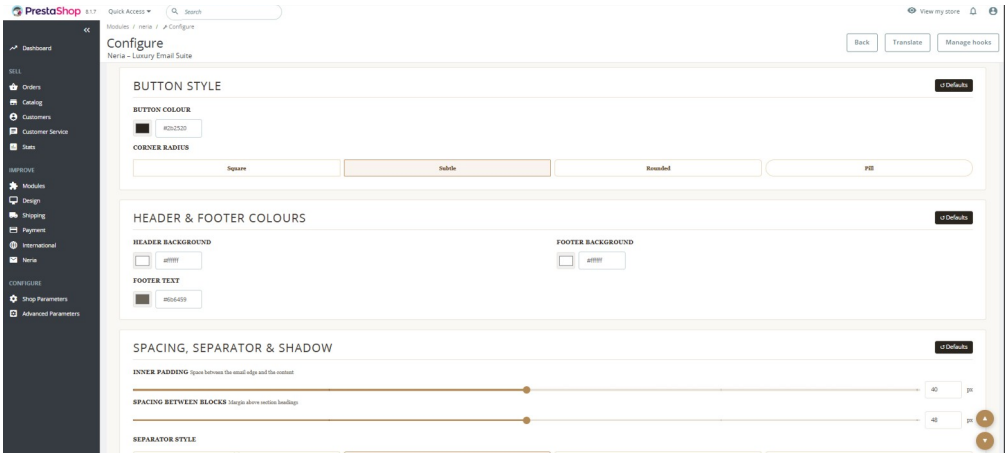
3. O logotipo aparece na pré-visualização no topo de cada e-mail. Ajuste a largura de exibição se necessário.

7.3 Modo escuro

O modo escuro bloqueia a renderização no tema claro, mesmo que o cliente de e-mail do destinatário aplique automaticamente um tema escuro (meta-color-scheme forçado para «light»). Recomendado para lojas com um logotipo ou cores de marca sensíveis às inversões de cor.

7.4 Largura do container

A largura do cartão central do e-mail é ajustável entre 480 px e 700 px. Valor recomendado: 600 px (padrão da indústria de e-mail).



7.5 Estilos rápidos — Predefinições com um clique

Seis predefinições aplicam imediatamente uma combinação coerente de cores e fontes:

- Elegância dourada — tons ouro/creme, fonte serifada discreta
- Minimalismo em preto e branco — sans-serif moderno
- Azul-marinho e ouro — estilo náutico premium
- Bordô e marfim — estilo adegas, marroquinaria
- Verde floresta e bronze — artesanato natural
- Rosa pó e cinza — moda feminina

1. Clique em um dos 6 estilos na seção Estilos rápidos.
2. A pré-visualização em tempo real se atualiza imediatamente.
3. Clique em Aplicar este estilo para confirmar, ou escolha outro estilo.
4. O botão Restaurar padrão de fábrica restaura os valores originais a qualquer momento.

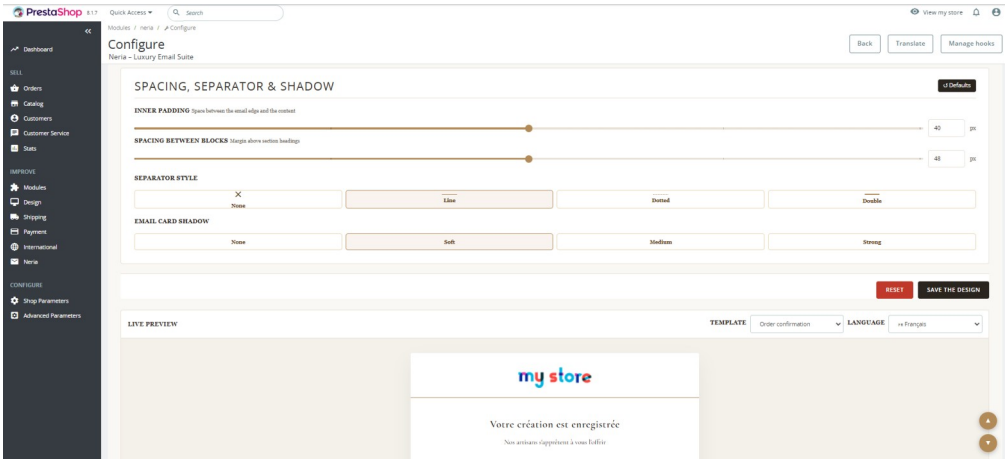
7.6 Assinatura manuscrita

O Neria pode gerar uma imagem caligráfica da assinatura a partir do nome inserido, utilizando a biblioteca GD e fontes manuscritas (Dancing Script, Great Vibes, Sacramento, Pinyon Script). Essa assinatura é inserida no rodapé de cada e-mail, abaixo da fórmula de encerramento.

1. Insira o nome a caligraficar no campo Nome da assinatura.

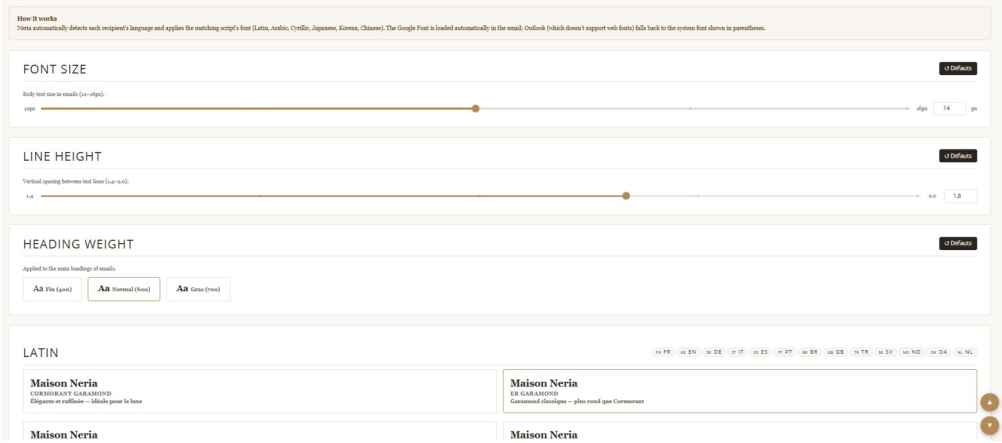
© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

2. Escolha a fonte entre as 4 opções disponíveis.
3. Ajuste o tamanho e a cor.
4. Clique em Gerar pré-visualização, depois em Salvar.



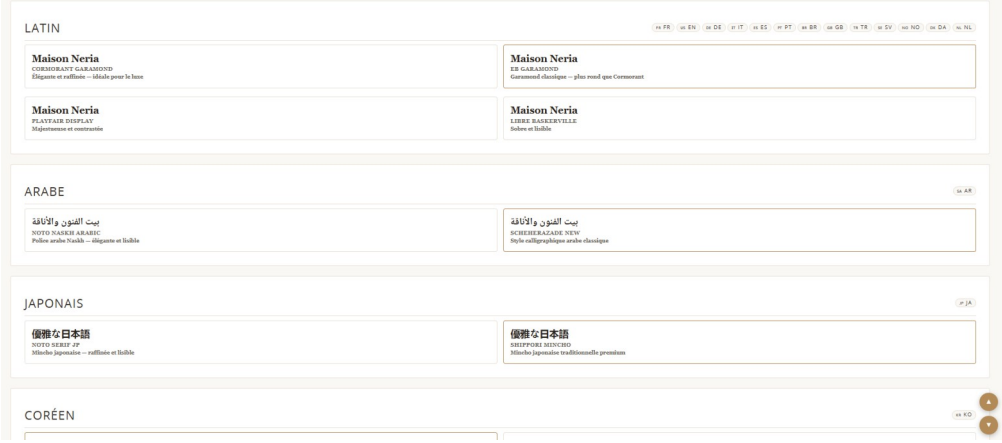
8. Aba Tipografia

A aba Tipografia configura as fontes utilizadas nos e-mails por família de escrita. O Neria gerencia 5 famílias: latino, árabe (RTL), japonês, coreano e chinês simplificado/tradicional.

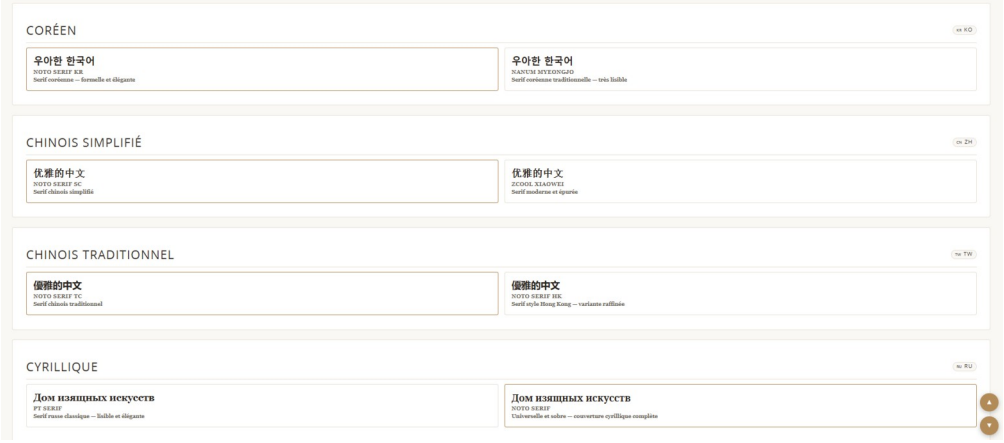


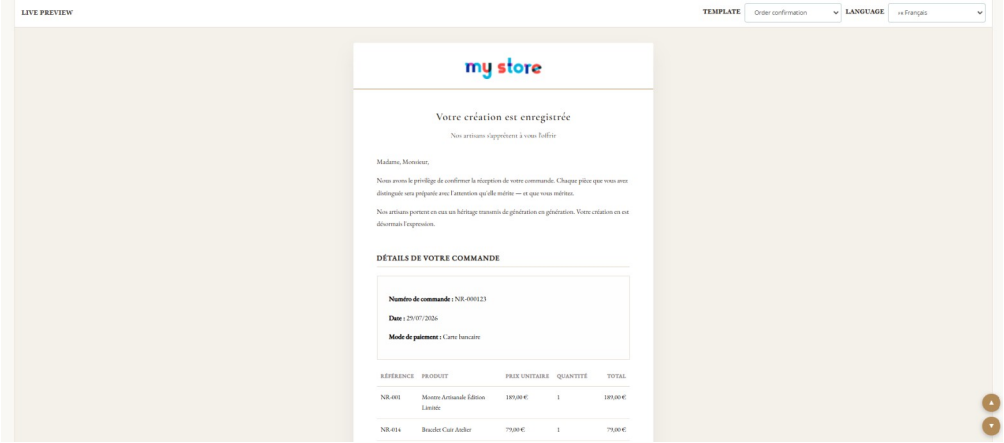
8.1 Configuração das fontes

1. Selecione a família de escrita a configurar (Latino, Árabe, Japonês, Coreano, Chinês).
2. Escolha a fonte para os títulos no menu suspenso (ex.: Cormorant Garamond, EB Garamond…).
3. Escolha a fonte para o corpo do texto (ex.: Lato, Open Sans…).
4. A pré-visualização exibe a renderização em um trecho de e-mail. Clique em Salvar.



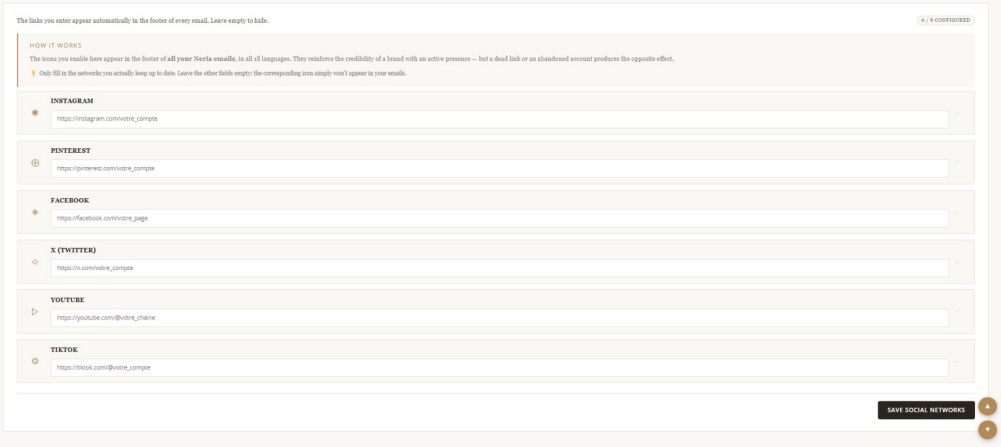
Nota — O Neria gera automaticamente as declarações @font-face e as pilhas de fallback para garantir uma renderização elegante mesmo no Outlook, que não suporta web fonts.


CORÉEN
KR KO
우아한 한국어
NOTO SERIF KR
Serif coréenne — formelle et élégante
우아한 한국어
NANUM MYEONGJO
Serif coréenne traditionnelle — très lisible
CHINOIS SIMPLIFIÉ
CN ZH
优雅的中文
NOTO SERIF SC
Serif chinois simplifié
优雅的中文
ZCOOL XIAOWEI
Serif moderne et épurée
CHINOIS TRADITIONNEL
TW TW
優雅的中文
NOTO SERIF TC
Serif chinois traditionnel
優雅的中文
NOTO SERIF HK
Serif style Hong Kong — variante raffinée
CYRILLIQUE
RU RU
Дом изящных искусств
PT SERIF
Serif russe classique — lisible et élégante
Дом изящных искусств
NOTO SERIF
Universelle et sobre — couverture cyrillique complète


LIVE PREVIEW
TEMPLATE
Order confirmation
LANGUAGE
Français
my store
Votre création est enregistrée
Nos artisans s'apprêtent à vous l'offrir
Madame, Monsieur,
Nous avons le privilège de confirmer la réception de votre commande. Chaque pièce que vous avez distinguée sera préparée avec l'attention qu'elle mérite — et que vous méritez.
Nos artisans portent en eux un héritage transmis de génération en génération. Votre création en est désormais l'expression.
DÉTAILS DE VOTRE COMMANDE
Numéro de commande : NR-000123
Date : 29/07/2026
Mode de paiement : Carte bancaire
RÉFÉRENCE
PRODUIT
PRIX UNITAIRE
QUANTITÉ
TOTAL
NR-001
Montre Artisanale Édition Limitée
189,00 €
1
189,00 €
NR-014
Bracelet Cuir Atelier
79,00 €
1
79,00 €

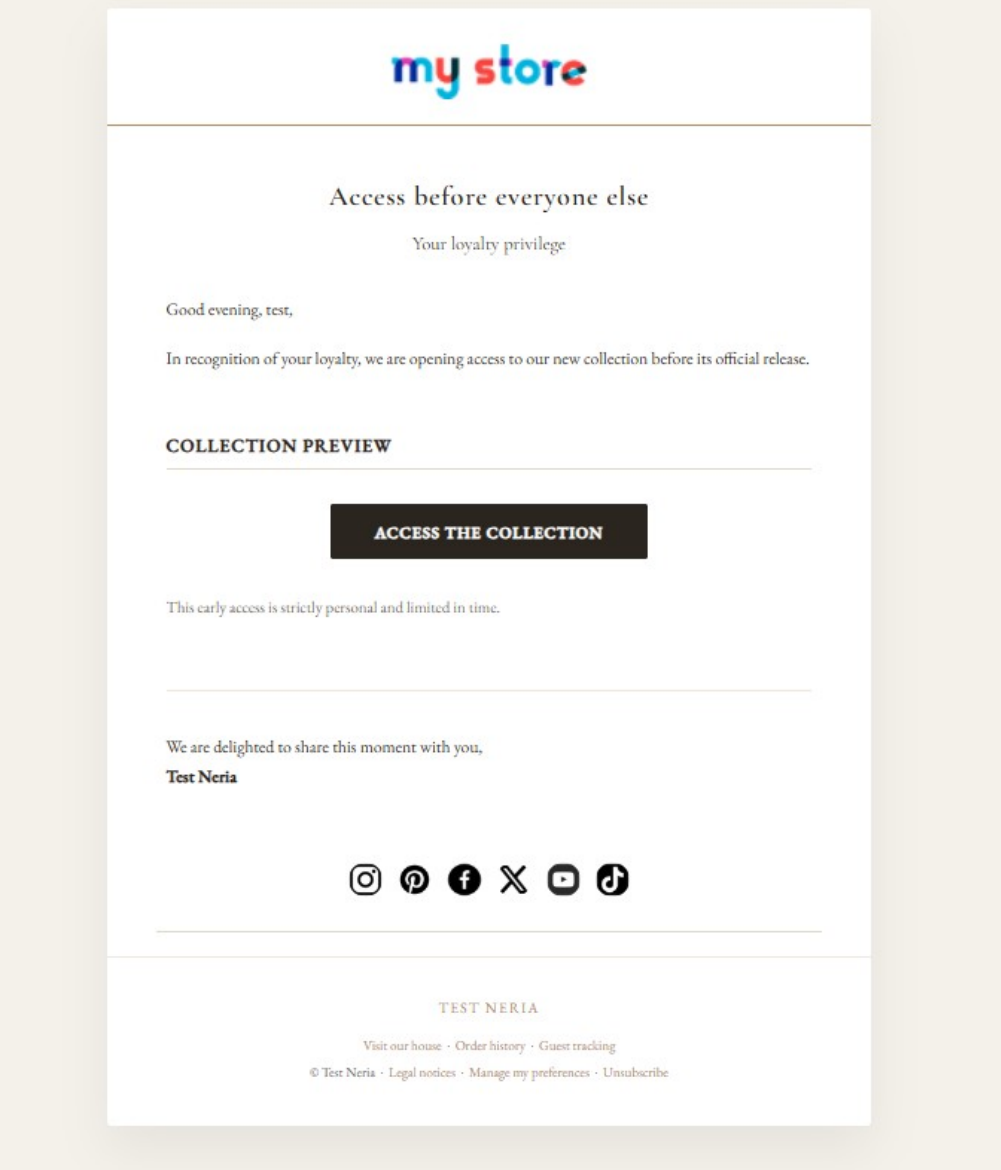
9. Aba Redes sociais

Esta aba configura os ícones e links sociais inseridos automaticamente no rodapé de cada e-mail. Até 9 plataformas disponíveis: Instagram, Facebook, Pinterest, TikTok, YouTube, LinkedIn, X/Twitter, Snapchat, WhatsApp.



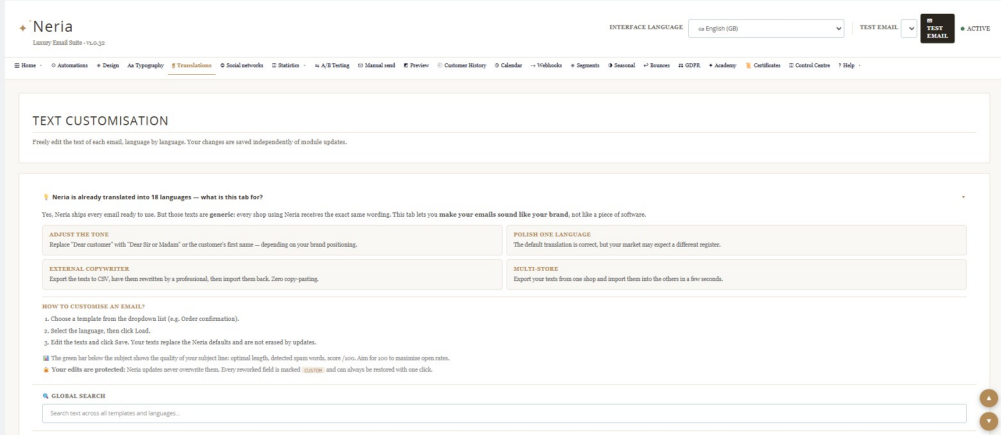
1. Insira a URL completa do perfil para cada rede desejada (deixe em branco para ocultar a rede).
2. Reordene os ícones arrastando e soltando, se necessário.
3. Clique em Salvar e, em seguida, envie um e-mail de teste para si mesmo para ver o resultado dos ícones no rodapé (a pré-visualização em tela da aba Pré-visualização não exibe as redes sociais).

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados


my store
Access before everyone else
Your loyalty privilege
Good evening, test,
In recognition of your loyalty, we are opening access to our new collection before its official release.
COLLECTION PREVIEW
ACCESS THE COLLECTION
This early access is strictly personal and limited in time.
We are delighted to share this moment with you,
Test Neria
TEST NERIA
Visit our house · Order history · Guest tracking
© Test Neria · Legal notices · Manage my preferences · Unsubscribe

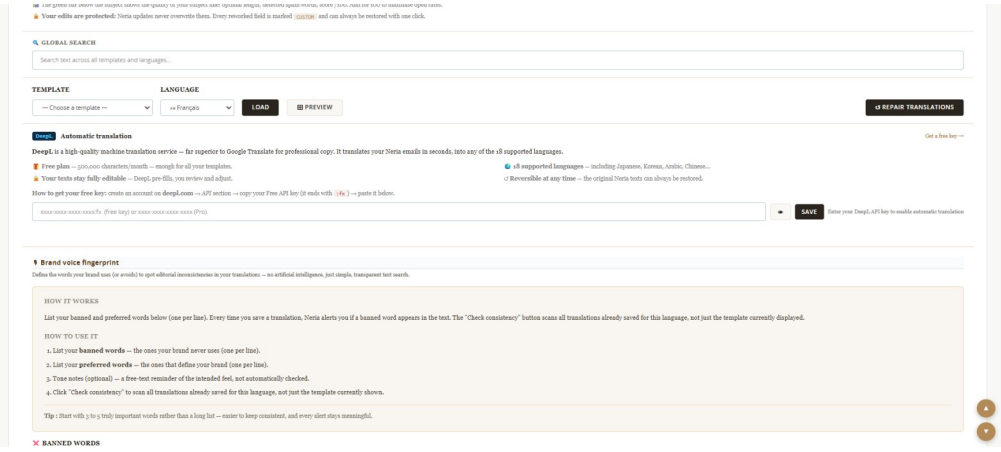
10. Aba Traduções — 19 idiomas

A aba Traduções permite editar o texto de cada um dos 117 modelos de e-mail em cada um dos 19 idiomas disponíveis (fr, en, de, it, es, pt, br, gb, ar, ja, ko, zh, tw, ru, tr, sv, no, da, nl), com pré-visualização em tempo real antes de salvar.



10.1 Editar um modelo

1. Selecione o idioma no menu suspenso superior.
2. Selecione o modelo a editar na lista (ou utilize a pesquisa global).
3. Clique em Editar. O editor abre com os campos: assunto, corpo HTML, corpo em texto simples.
4. Edite o texto. As variáveis disponíveis ({firstname}, {order_reference}…) são listadas à direita.
5. A pré-visualização em tempo real se atualiza a cada tecla pressionada. Clique em Salvar.



10.2 Tradução automática com DeepL

1. Clique no botão Traduzir com DeepL no editor.
2. O Neria envia o texto de origem para a API DeepL e preenche automaticamente o campo de destino.
3. Revise e adapte se necessário antes de salvar.

Nota — É necessário configurar uma chave de API DeepL Free (500.000 caracteres/mês gratuitos) na aba Início → Configurações gerais → Chave de API DeepL.

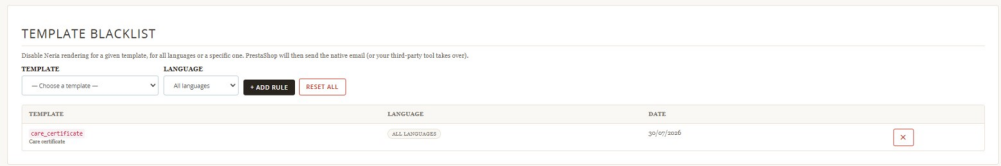
10.3 Exportação e importação CSV

1. Clique em Exportar CSV para baixar todas as traduções de um idioma.
2. Edite o arquivo CSV no Excel ou Google Sheets (coluna A: chave, coluna B: tradução).
3. Clique em Importar CSV e selecione o arquivo modificado. As traduções são atualizadas em massa.

10.4 Colocar um modelo na lista negra

Se quiser que um modelo específico seja gerenciado pelo sistema nativo do PrestaShop em vez do Neria (globalmente ou para um idioma específico), acesse Início → Lista negra de modelos:

1. Selecione o modelo na lista suspensa.
2. Escolha um idioma específico, ou deixe «Todos os idiomas» para um bloqueio global.
3. Clique em Adicionar. O PrestaShop passa então a gerenciar esse e-mail nativamente para o Neria.
4. Para reativar, remova a regra na tabela de regras ativas.

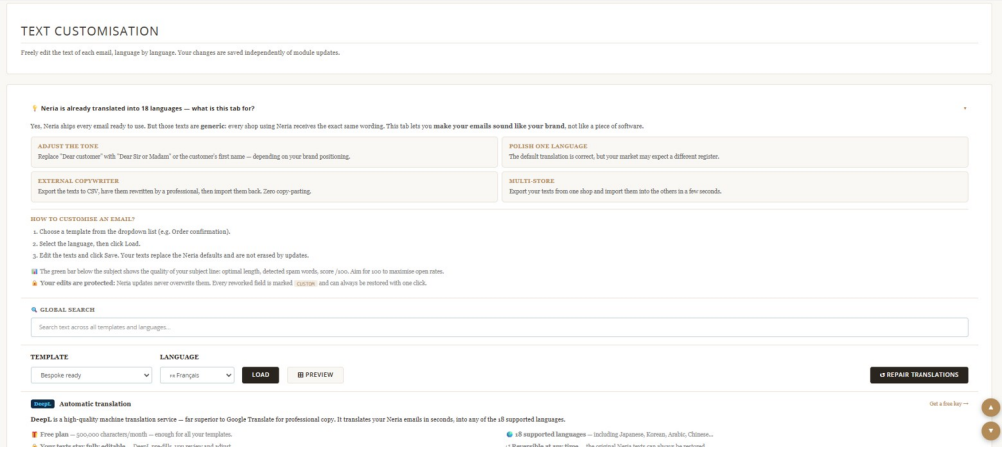


10.5 Histórico de traduções

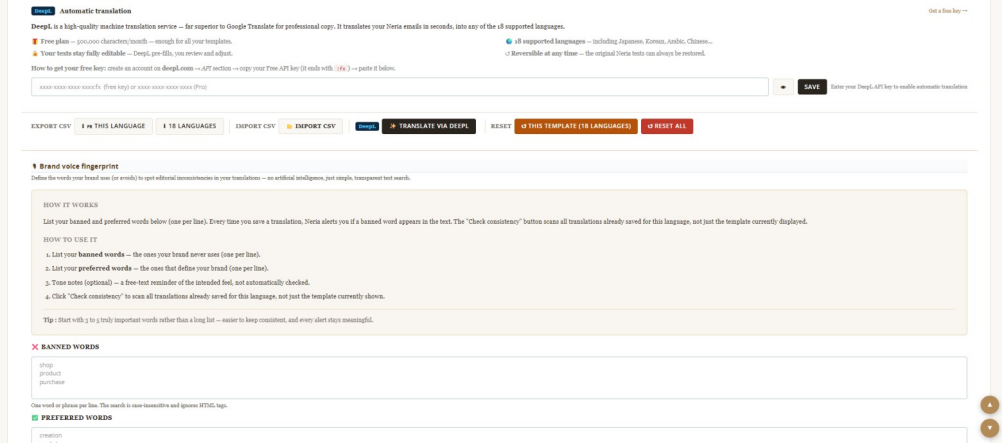
Cada alteração em uma tradução é registrada com um timestamp. O histórico é acessível pelo botão Histórico no editor de modelos.

11. Impressão vocal da marca

A impressão vocal permite definir palavras proibidas, palavras preferidas e notas de tom editorial por idioma. O Neria analisa automaticamente as traduções existentes e sinaliza as inconsistências, sem recorrer a nenhuma IA externa.

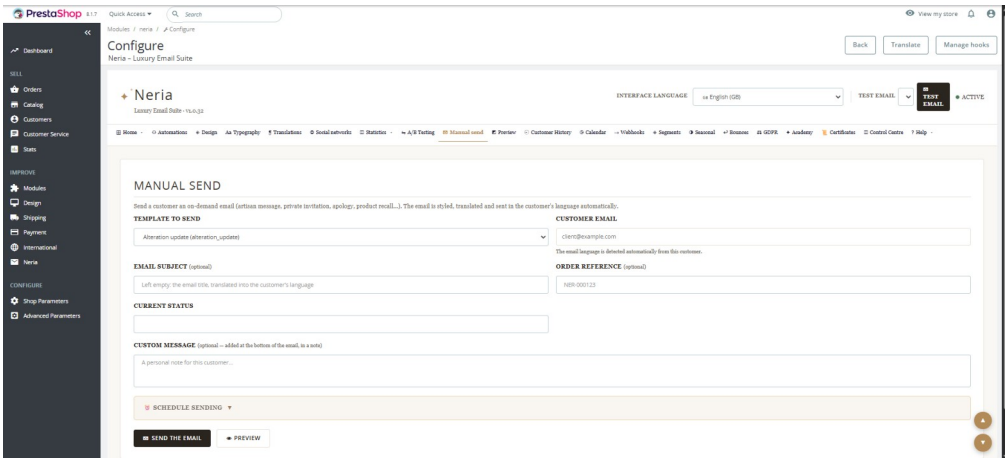


1. Na seção Impressão vocal, selecione o idioma.
2. Insira as Palavras proibidas (ex.: «barato», «desconto», «liquidação»), separadas por vírgulas.
3. Insira as Palavras preferidas (ex.: «exclusivo», «artesanal», «sob medida»).
4. Adicione Notas de tom (ex.: «tratamento formal sistemático», «sem pontos de exclamação»).
5. Clique em Iniciar auditoria retroativa para analisar todos os modelos existentes nesse idioma.
6. O Neria exibe a lista dos modelos que contêm palavras proibidas, com o contexto ao redor.



12. Aba Envio manual

A aba Envio manual permite enviar qualquer modelo de e-mail para qualquer cliente, de forma imediata ou programada, a partir do back office.

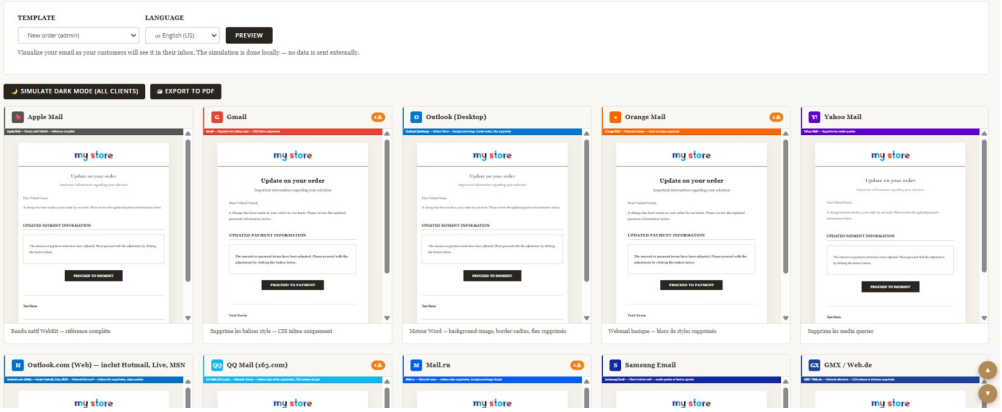


1. No campo Cliente, comece a digitar o nome ou o e-mail do destinatário. O preenchimento automático sugere os clientes correspondentes.
2. Selecione o modelo a enviar na lista suspensa.
3. Se o modelo exigir variáveis específicas (número do pedido, valor…), preencha os campos exibidos.
4. Escolha o idioma de envio (padrão: idioma preferido do cliente).
5. Opcionalmente: ative Programar para definir uma data e horário de envio diferido.
6. Clique em Pré-visualizar para verificar a renderização, depois em Enviar.

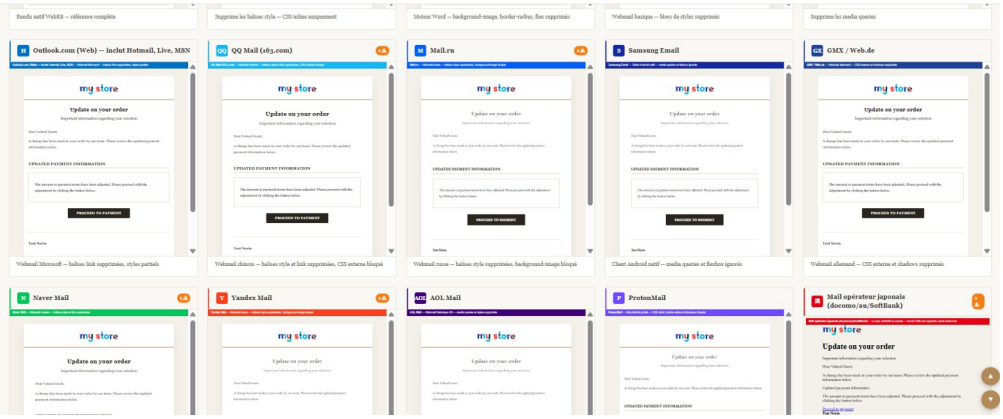
Nota — O Neria detecta se um e-mail idêntico foi enviado recentemente para o mesmo cliente e exibe um aviso de possível duplicação antes do envio.

13. Aba Pré-visualização multicliente

Esta aba simula a renderização de qualquer modelo em 10 clientes de e-mail diferentes: Apple Mail, Gmail, Outlook Desktop, Orange Mail, Yahoo Mail, Outlook Web (Hotmail/Live/MSN), QQ Mail, Mail.ru, Samsung Email, GMX/Web.de. O CSS é incorporado inline no servidor para cada cliente simulado — nenhum dado é enviado ao exterior.

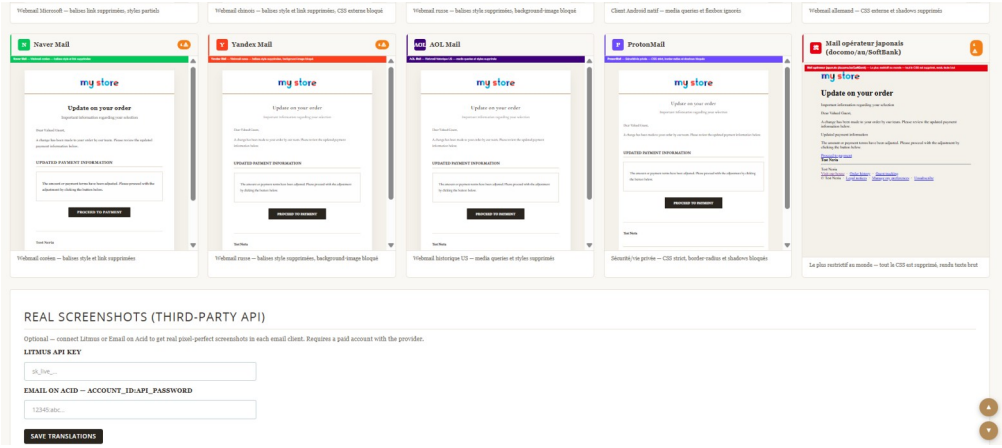


1. Selecione o modelo a pré-visualizar na lista suspensa.
2. Escolha o idioma.
3. Clique em Pré-visualizar. As 10 renderizações aparecem em uma grade.
4. Clique em uma renderização para ampliá-la e percorrer o e-mail completo.



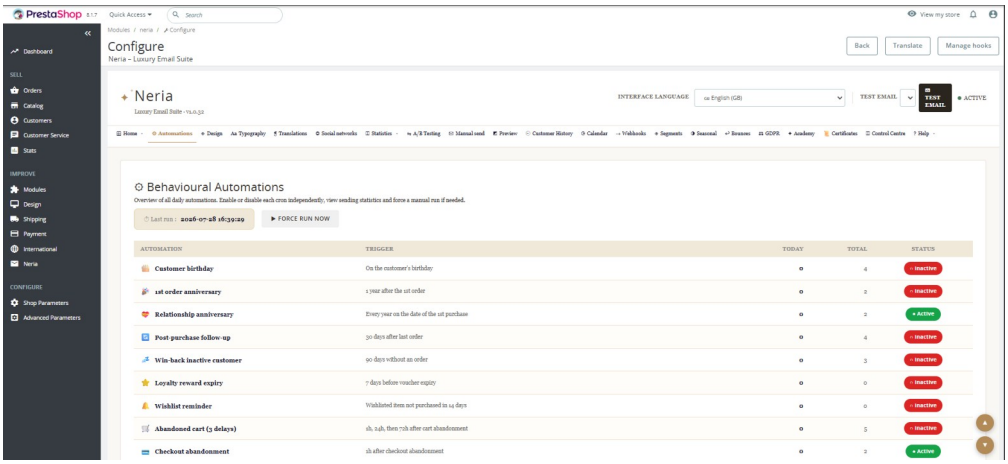
13.1 Simular o modo escuro

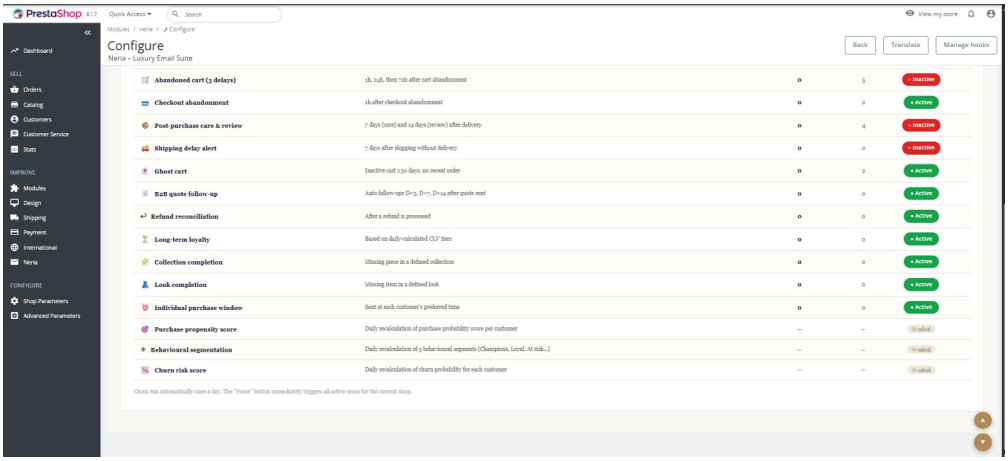
O botão Simular modo escuro (todos os clientes) muda a visualização para o tema escuro, para verificar que a renderização continua legível e que as cores da marca não são invertidas de forma indesejada.


Webmail Microsoft — balises link supprimées, styles partiels
Webmail chinois — balises style et link supprimées, CSS externe bloqué
Webmail russe — balises style supprimées, background-image bloqué
Client Android natif — media queries et flexbox ignorés
Webmail allemand — CSS externe et shadows supprimés
Naver Mail
Yandex Mail
AOL Mail
ProtonMail
Mail opérateur japonais (docomo/au/SoftBank)
my store
Update on your order
Webmail coréen — balises style et link supprimées
Webmail russe — balises style supprimées, background-image bloqué
Webmail historique US — media queries et styles supprimés
Sécurité/vie privée — CSS strict, border-radius et shadows bloqués
Le plus restrictif au monde — tout le CSS est supprimé, rendu texte brut
REAL SCREENSHOTS (THIRD-PARTY API)
Optional — connect Litmus or Email on Acid to get real pixel-perfect screenshots in each email client. Requires a paid account with the provider.
LITMUS API KEY
EMAIL ON ACID — ACCOUNT_ID:API_PASSWORD
SAVE TRANSLATIONS

14. Automatizações comportamentais

A aba ⚙ Automatizações agrupa as 21 tarefas diárias ativadas pelo cron comportamental do Neria. Cada automatização tem seu próprio interruptor ON/OFF, um contador dos e-mails enviados hoje e no total, e um indicador de gatilho.





> **Nota —** O botão «Forçar execução imediata» ativa imediatamente todos os crons ativos para a loja atual. As últimas 3 linhas (Propensity Score, Segmentação, Churn Score) não enviam e-mails: recalculam as pontuações internas no banco de dados e exibem « ⚙ Cálculo» em vez do botão de envio.

14.1 Configuração do cron do servidor

Para garantir a execução diária, configure uma tarefa cron no servidor. O token de autenticação está disponível na aba Ajuda → Configuração cron.

> **Nota —** No O2switch, adicione a tarefa pelo cPanel → Tarefas cron. Frequência recomendada: uma vez por dia às 8h00.

14.2 Aniversários de clientes

Três e-mails de aniversário estão disponíveis, cada um com seu próprio interruptor:

- Aniversário do cliente (birthday): enviado no dia de aniversário do cliente, com cupom de desconto configurável.

- Primeiro aniversário de pedido (first_anniversary): enviado exatamente 1 ano após o primeiro pedido.
- Aniversário de relacionamento (relationship_anniversary): enviado todo ano na data da primeira compra (2 anos, 3 anos…).

14.3 Carrinho abandonado — 3 ondas

Três e-mails de acompanhamento são enviados automaticamente após o abandono de um carrinho, com deduplicação rigorosa (um cliente nunca recebe dois acompanhamentos para o mesmo carrinho):

- Onda 1 — abandoned_cart_1: 1 hora após o abandono (lembrete suave).
- Onda 2 — abandoned_cart_2: 24 horas após o abandono (acompanhamento com incentivo opcional).
- Onda 3 — abandoned_cart_3: 72 horas após o abandono (última oportunidade).

Nota — Se o cliente finalizar a compra entre uma onda e a seguinte, as ondas posteriores são automaticamente canceladas.

14.4 Abandono do checkout

O e-mail checkout_abandonment é ativado 1 hora após um cliente ter selecionado um endereço e uma transportadora sem prosseguir para o pagamento. Um sinal mais precoce do que o clássico carrinho abandonado.

14.5 Acompanhamento pós-compra

- Cuidado com o produto (post_purchase_care): enviado 7 dias após a entrega confirmada. Um e-mail com dicas de cuidado e manutenção.
- Solicitação de avaliação (post_purchase_review): enviado 14 dias após a entrega. Um e-mail de pedido de avaliação com link direto para a página do produto.

14.6 Lembrete de recompra

O e-mail reorder_reminder é enviado 30 dias após o último pedido para produtos de consumo recorrente (cosméticos, alimentação, consumíveis). Filtrável por categoria de produto.

14.7 Recuperação (win-back)

O e-mail win_back é enviado aos clientes inativos 90 dias após o último pedido. Opcionalmente com um cupom de desconto de recuperação.

14.8 Atraso na entrega

O e-mail order_shipped_delay é enviado quando um pedido marcado como Enviado não recebeu confirmação de entrega 7 dias após o envio. Um e-mail proativo que informa o cliente e sugere contatar a transportadora.

14.9 Carrinho fantasma

O e-mail ghost_cart destina-se aos carrinhos criados há mais de N dias (configurável) sem terem gerado um pedido e não cobertos por um acompanhamento de carrinho abandonado. Um

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

acompanhamento silencioso para clientes que criaram um carrinho mas não estavam ativos no momento do cron padrão.

15. Gatilhos de pedido

Os gatilhos de pedido são e-mails enviados automaticamente em segundo plano, sem necessidade de qualquer configuração no back office. São ativados por meio de hooks do PrestaShop assim que o evento correspondente ocorre na loja.

15.1 Marco de pedido (milestone_order)

Um e-mail de felicitação enviado ao cliente quando ele atinge um marco simbólico: o seu 5.º, 10.º, 25.º, 50.º ou 100.º pedido. A mensagem valoriza a fidelidade do cliente e pode incluir um cupom de desconto.

15.2 Pedido em espera

Um e-mail informativo enviado automaticamente quando um pedido passa para um status configurado como «bloqueante» (ex.: aguardar pagamento complementar, problema alfandegário).

15.3 Envio parcial

Quando um pedido é enviado em vários pacotes, o e-mail order_partial_shipped informa o cliente sobre o que está incluído no pacote atual e o que permanece em preparação.

15.4 Reembolso processado

O e-mail refund_processed é enviado automaticamente ao criar um crédito. Três e-mails de acompanhamento pós-reembolso (refund_reconciliation_1/2/3) são enviados em T+1, T+3, T+7 para manter o vínculo com o cliente apesar do incidente.

15.5 Devolução recebida

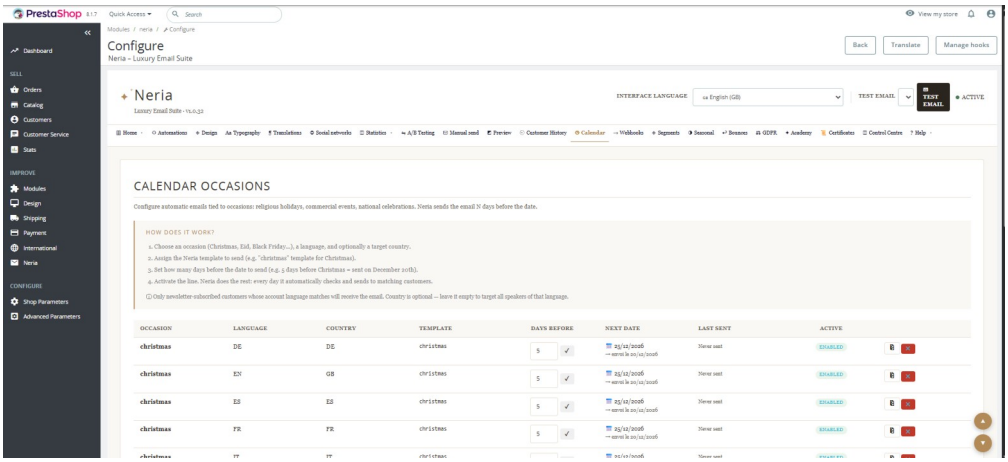
O e-mail return_received é enviado automaticamente ao receber fisicamente a mercadoria devolvida, confirmando que a devolução foi corretamente registrada. Nenhuma ação do lojista é necessária: o hook do PrestaShop aciona o envio no momento em que a devolução é criada no banco de dados.

> **Nota —** Esses gatilhos não têm uma interface de configuração própria. Para verificar se um envio ocorreu, consulte o histórico de e-mails do cliente em questão na aba Histórico de clientes.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

16. Aba Calendário — Datas recorrentes

O Neria envia automaticamente e-mails para 25 datas recorrentes do calendário no idioma preferido de cada cliente, com resolução inteligente de datas em 4 níveis (substituição do lojista, algoritmo hijri/lunar, datas pré-calculadas 2025–2035, datas fixas).



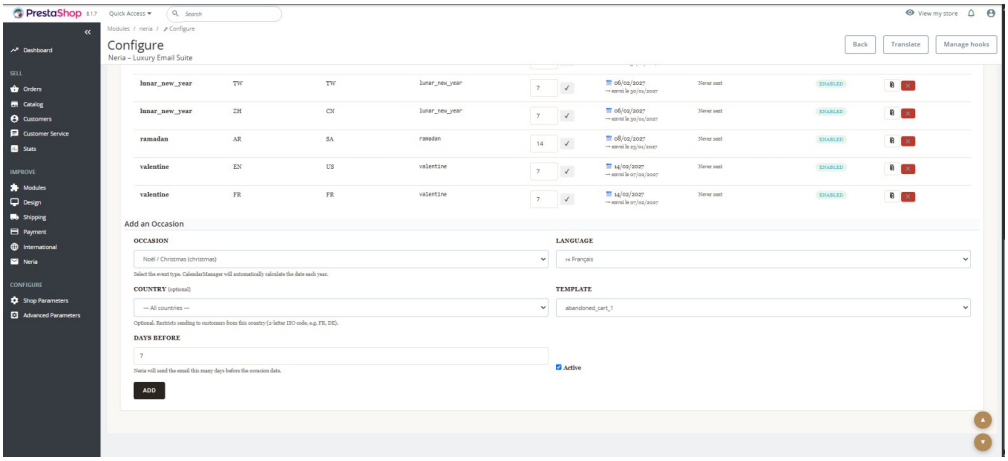
Datas disponíveis: Natal, Ano Novo, Dia dos Namorados, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia dos Avós, Halloween, Black Friday, Eid al-Fitr, Eid al-Adha, Ramadã (início), Diwali, Ano Novo Chinês/Lunar, Hanukkah, Páscoa, Dia do Trabalhador, Dia Internacional da Mulher e outras.

16.1 Ativar / desativar uma data

1. Encontre a data na lista.
2. Clique no interruptor Ativo/Inativo. A data será (ou não) enviada na próxima execução do cron.

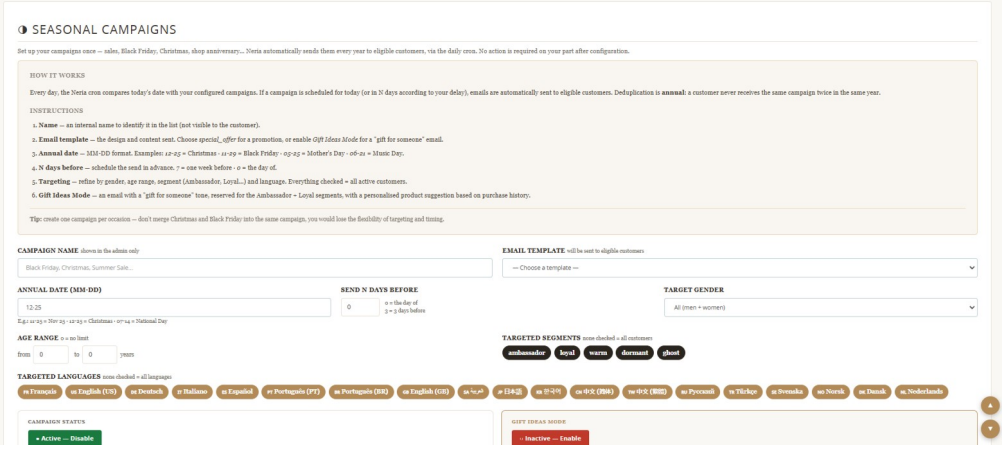
16.2 Personalizar a data

1. Clique no ícone de edição da data.
2. Ative Substituir data e insira a data desejada (formato DD/MM).
3. Clique em Salvar. A data personalizada tem prioridade sobre o cálculo automático.



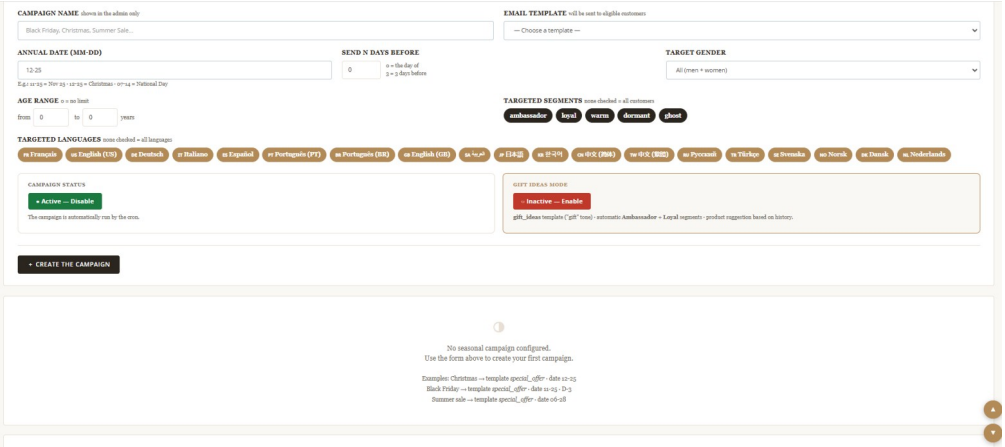
17. Aba Campanhas sazonais

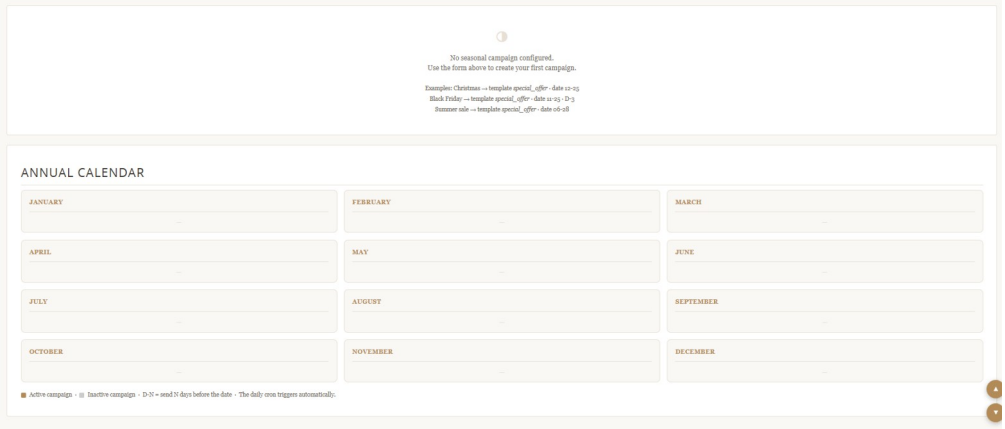
As campanhas sazonais permitem ao lojista criar envios recorrentes personalizados — específicos do seu negócio — que se ativam automaticamente todo ano na mesma data.



17.1 Criar uma campanha

1. Clique em Nova campanha.
2. Insira o nome da campanha (apenas para uso interno).
3. Escolha o modelo de e-mail a enviar.
4. Defina a data de ativação anual (formato DD/MM).
5. Configure o público: segmento de clientes, idioma, país, gênero, faixa etária (todos os campos são opcionais).
6. Ative a campanha e clique em Salvar.

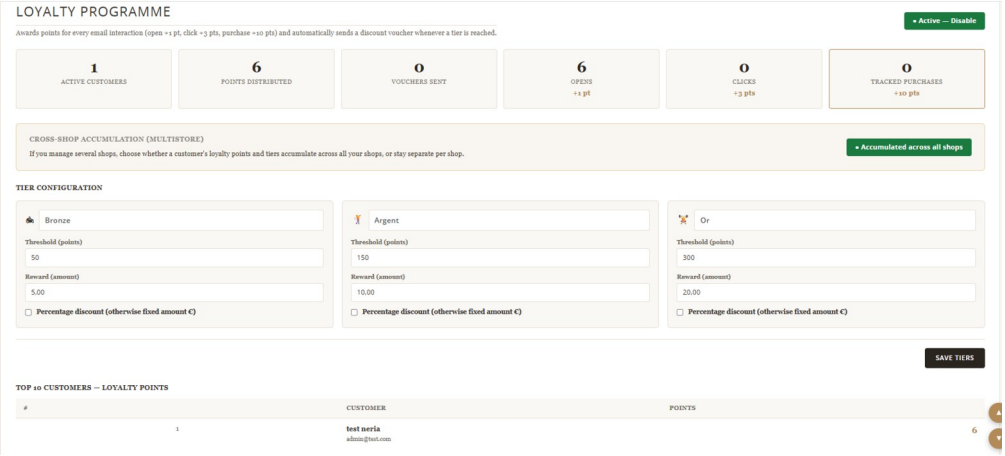




Nota — Uma campanha sazonal pode ser enviada ao mesmo cliente no máximo uma vez por ano, mesmo que o cron seja executado várias vezes no mesmo dia.

18. Programa de fidelidade

O Neria inclui um programa completo de fidelidade por e-mail: os pontos se acumulam a cada interação, os níveis são recompensados e resumos mensais são enviados automaticamente.



18.1 Atribuição de pontos

- Abertura de e-mail: +1 ponto
- Clique em um e-mail: +3 pontos
- Compra validada: +10 pontos (configurável)

As métricas em tempo real (clientes ativos, pontos distribuídos, cupons enviados, aberturas, cliques, compras detectadas) são visíveis no topo da seção.

18.2 Níveis do programa de fidelidade

Três níveis são configuráveis (limite de pontos, recompensa como valor fixo ou porcentagem):

- Bronze: 50 pontos — cupom de R$ 25 (padrão)
- Prata: 150 pontos — cupom de R$ 50 (padrão)
- Ouro: 300 pontos — cupom de R$ 100 (padrão)

1. Edite o limite e o valor da recompensa para cada nível.
2. Ative «Desconto percentual» se preferir uma porcentagem em vez de um valor fixo.
3. Clique em Salvar níveis.

18.3 E-mails de fidelidade

- loyalty_tier_upgrade: e-mail automático quando um cliente atinge um nível, com seu cupom de recompensa.
- loyalty_recap: resumo mensal dos pontos do cliente.
- loyalty_reward_expiry: aviso 7 dias antes do vencimento de um cupom de recompensa.

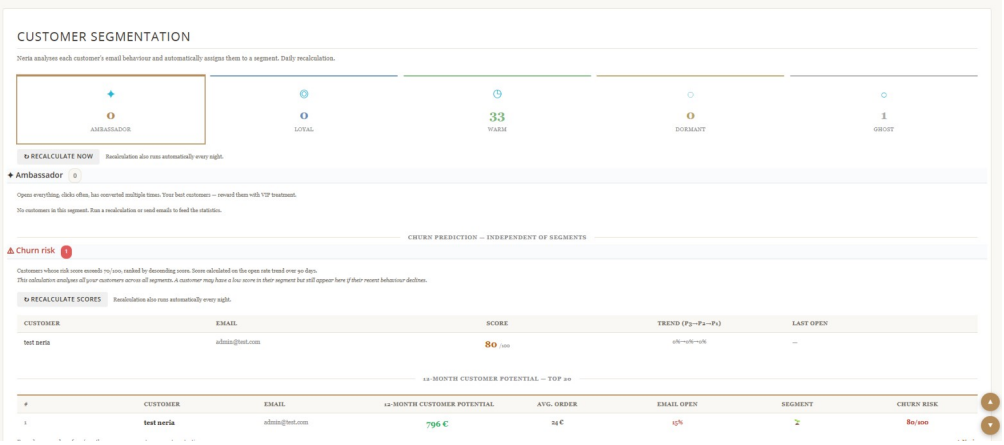
18.4 Acumulação multi-loja

Em uma instalação multishop, o interruptor «Acumulação entre lojas» permite escolher se os pontos se acumulam em todas as lojas ou ficam isolados por loja. Padrão: acumulados em todas as lojas.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

19. Aba Segmentos — Segmentação comportamental

O Neria classifica automaticamente cada cliente em um dos 5 segmentos comportamentais, recalculados diariamente a partir do histórico de e-mails e compras.

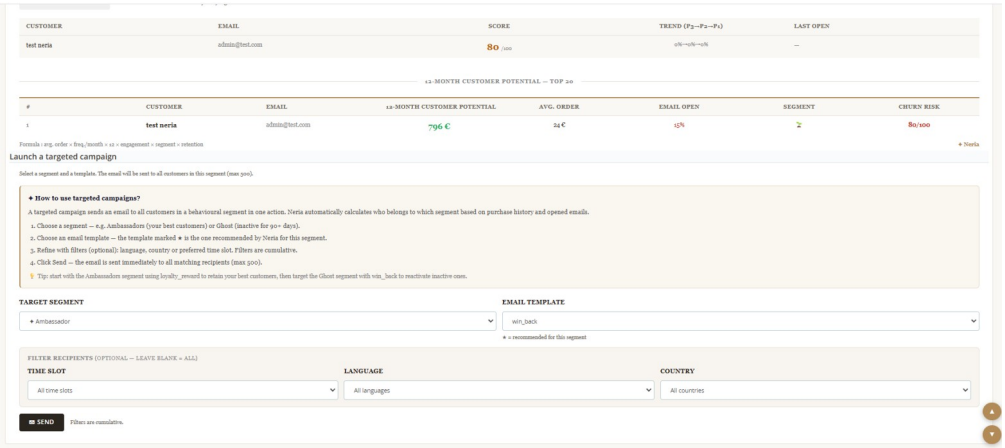


19.1 Os 5 segmentos

- Ambassador: abre sistematicamente os e-mails, converteu pelo menos duas vezes. Os clientes mais engajados.
- Loyal: abre regularmente, pelo menos 1 conversão. Clientes fiéis.
- Warm: abre ocasionalmente, último e-mail aberto há menos de 90 dias.
- Dormant: último e-mail aberto há mais de 90 dias. Risco de desengajamento.
- Ghost: nunca abriu um e-mail do Neria. Pode indicar um problema de entregabilidade ou desinteresse real.

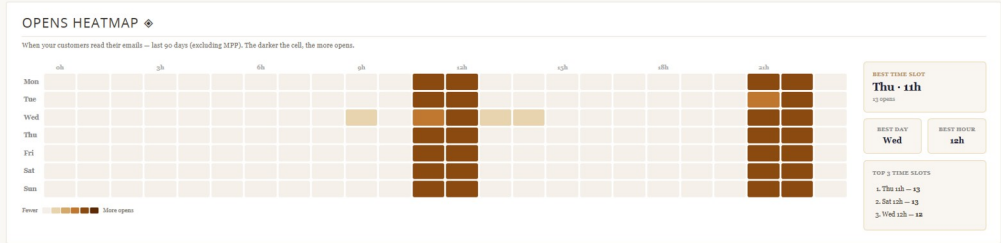
19.2 Utilizar os segmentos em campanhas

Nas campanhas sazonais e nos filtros de envio manual, o campo Segmento permite selecionar como destinatários exclusivamente os clientes de um ou vários segmentos (ex.: enviar uma oferta de recuperação apenas aos clientes Dormant e Ghost).



20. Golden Hour — Horário de envio ótimo

A função Golden Hour analisa as aberturas de e-mail por dia da semana e horário, por idioma, para determinar a faixa horária em que os clientes têm maior probabilidade de abrir um e-mail.



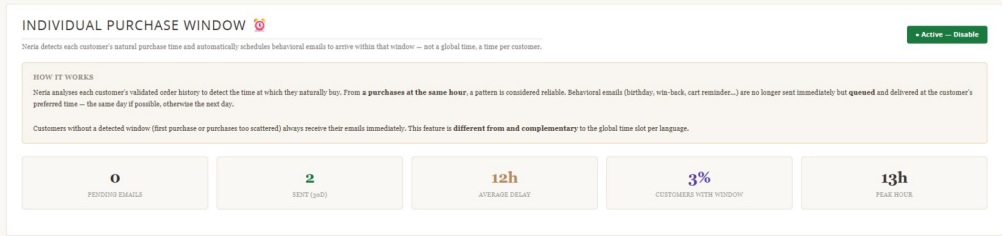
As células mais escuras mostram as faixas horárias com mais aberturas. A legenda Menos → Mais aberturas na parte inferior do mapa de calor ajuda na interpretação. Um indicador de confiabilidade baseado no volume de dados coletados indica a confiança na recomendação.

> **Nota —** Golden Hour é informativa: não modifica automaticamente o horário de envio dos crons comportamentais. Utilize esses dados para configurar manualmente o horário do cron do servidor.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

21. Janela de compra individual

A janela de compra individual detecta o horário de compra preferido de cada cliente a partir do histórico dos seus pedidos. Os e-mails comportamentais são colocados em fila e entregues nesse horário ótimo — não um horário global, mas um horário individual por cliente.



O painel exibe em tempo real: e-mails em fila, e-mails enviados em 30 dias, atraso médio, porcentagem de clientes com janela detectada e horário de pico global.

21.1 Ativar a fila

1. Na aba Início → Configurações gerais, ative o interruptor Enviar no horário preferido do cliente.
2. Os e-mails comportamentais serão agora colocados em fila e enviados no horário de compra histórico de cada destinatário.

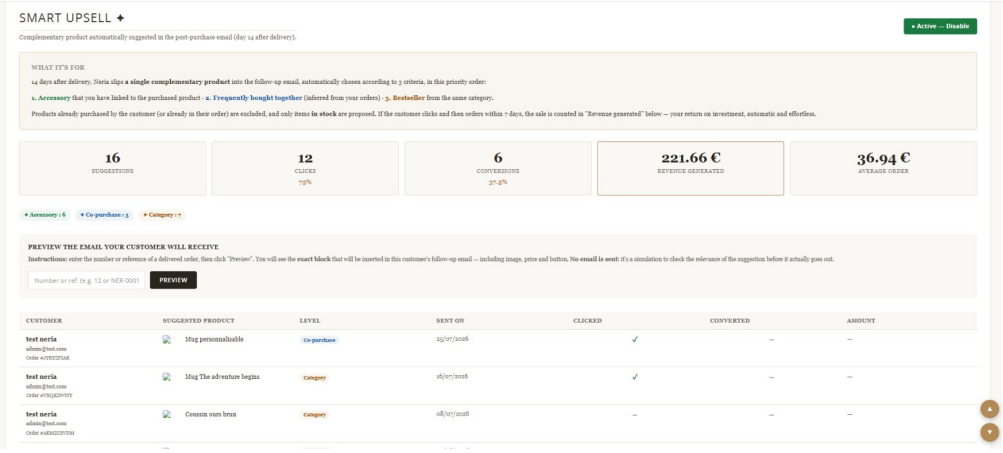
Nota — Com 2 compras confirmadas no mesmo horário, o padrão é considerado confiável. Os clientes sem janela detectada recebem seus e-mails imediatamente, sem atraso.

22. Upsell e conclusão de coleção

22.1 Upsell inteligente

O motor de upsell seleciona automaticamente um produto a sugerir nos e-mails pós-compra (T+14 após a entrega) segundo 3 níveis de prioridade:

- Nível 1 — Acessórios: produto vinculado manualmente na página do produto do PrestaShop.
- Nível 2 — Co-compra: produto estatisticamente pedido em conjunto por outros clientes.
- Nível 3 — Mais vendidos: produto mais vendido na mesma categoria (alternativa garantida).

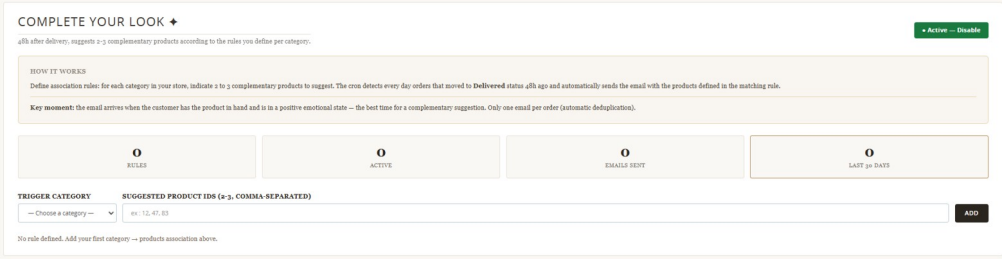


O painel exibe sugestões, cliques, conversões, receitas geradas e ticket médio. A seção Pré-visualização permite simular o bloco de upsell para qualquer pedido entregue, sem enviar um e-mail real.

> **Nota —** Os produtos já comprados pelo cliente e os itens sem estoque são automaticamente excluídos da sugestão.

22.2 Complete o seu look

48 horas após a entrega confirmada, o e-mail look_completion sugere 2 ou 3 produtos complementares de acordo com as regras de correspondência categoria-produto definidas no back office.

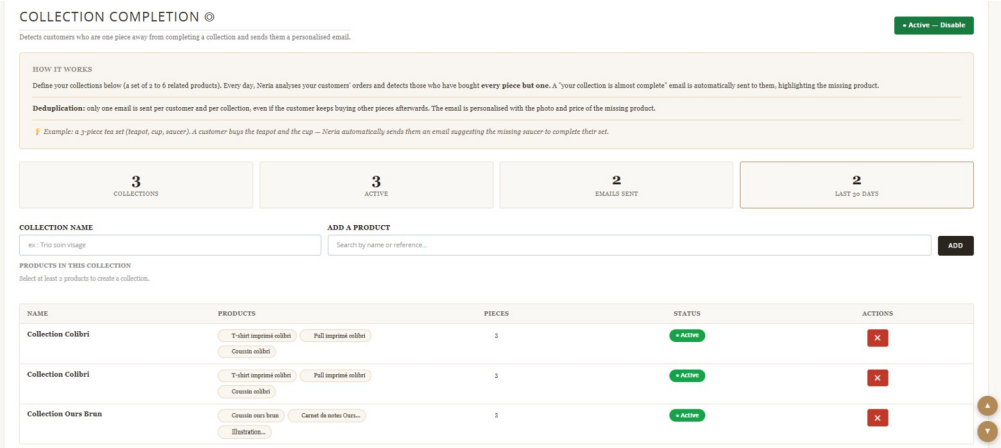


1. Selecione uma categoria de gatilho no menu suspenso.
2. Insira os IDs de produto a sugerir (de 2 a 3, separados por vírgulas).
3. Clique em Adicionar. A regra está imediatamente ativa.

> **Nota —** Um e-mail por pedido — deduplicação automática. O e-mail chega quando o cliente tem o produto em mãos, no melhor momento para uma sugestão complementar.

22.3 Conclusão de coleção

O Neria identifica os clientes que precisam de apenas uma peça para completar uma coleção e envia automaticamente um e-mail com o produto faltante.

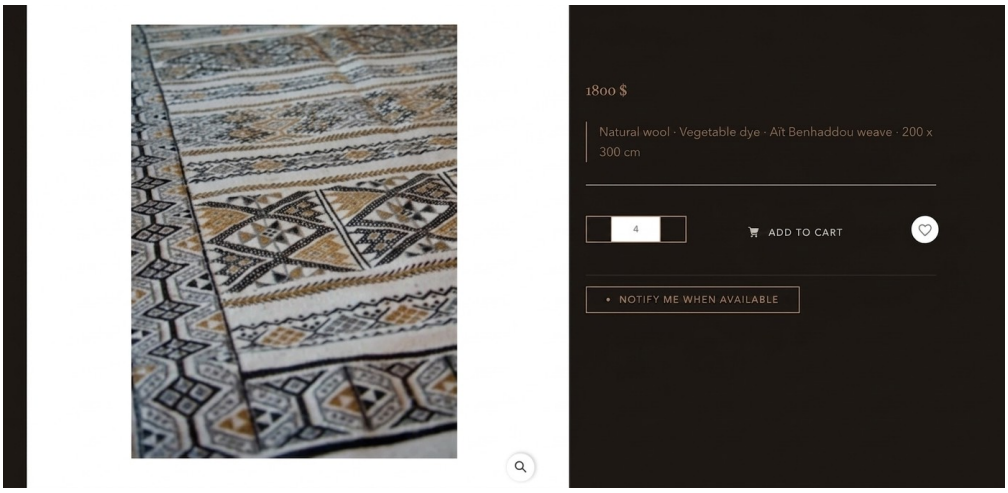


1. Insira o nome da coleção (ex.: Trio de tratamento facial).
2. Insira os IDs de produto da coleção, separados por vírgulas.
3. Clique em Adicionar. O Neria monitora os pedidos a partir do dia seguinte.

Nota — Um e-mail por cliente e por coleção, mesmo que o cliente compre posteriormente outras peças da coleção.

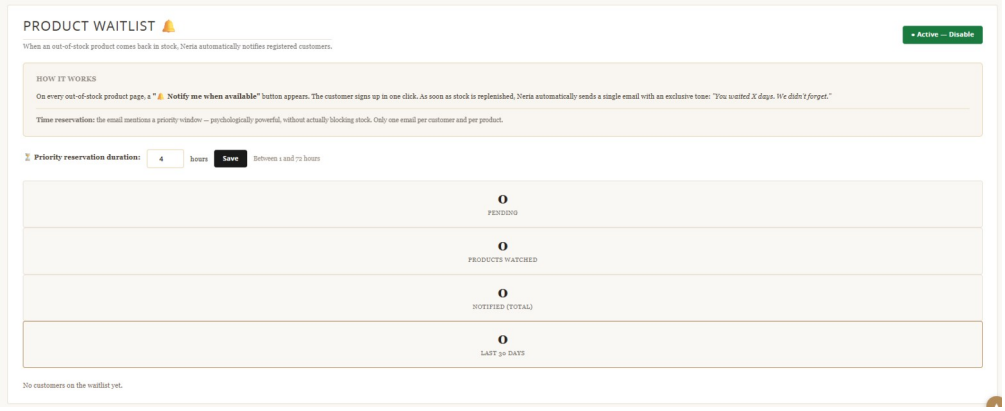
23. Lista de espera de produtos

Quando um produto está esgotado, o Neria exibe na página do produto um botão «Notificar-me quando disponível». Assim que o estoque for reposto, um e-mail único é enviado ao cliente com uma reserva por tempo limitado.



23.1 Configuração

1. Na aba Início → Lista de espera, ative a funcionalidade.
2. Configure a duração da reserva (o tempo durante o qual o produto está «reservado» para o cliente antes de ficar novamente disponível ao público).
3. Personalize o texto do botão (por idioma) na aba Traduções.

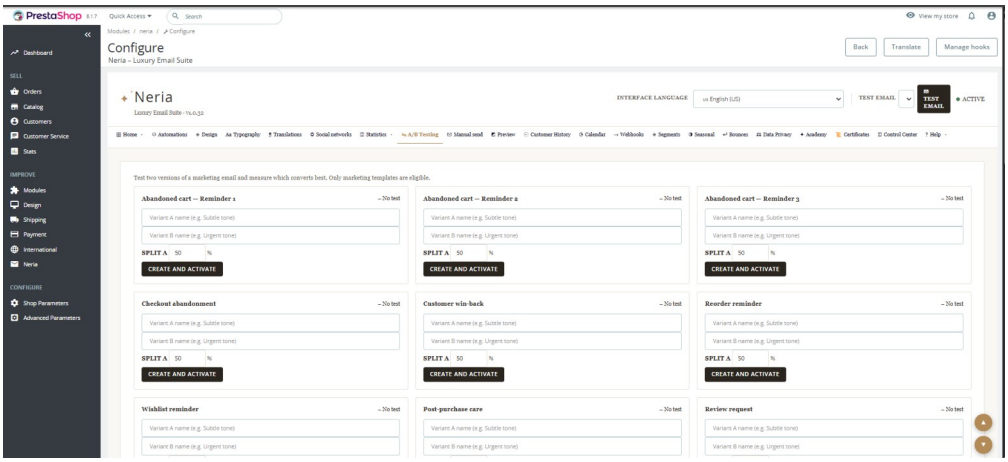


23.2 Gerenciar as inscrições

A página Lista de espera exibe estatísticas globais (clientes em espera, produtos monitorados, notificados) e uma tabela por produto com o número de inscrições e o tempo de espera máximo.

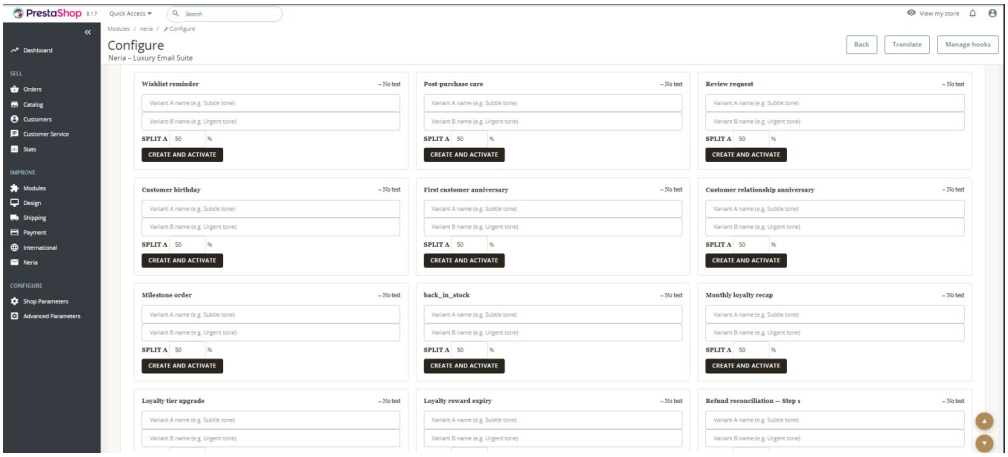
24. Aba Testes A/B

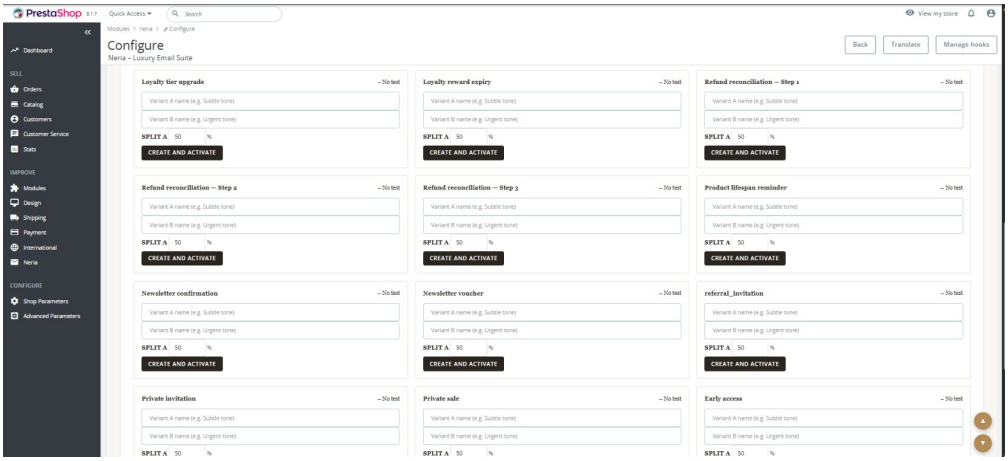
O Neria permite testar duas variantes do mesmo e-mail — assunto, conteúdo ou design — em uma seleção de destinatários e determinar automaticamente a variante vencedora.



24.1 Criar um teste

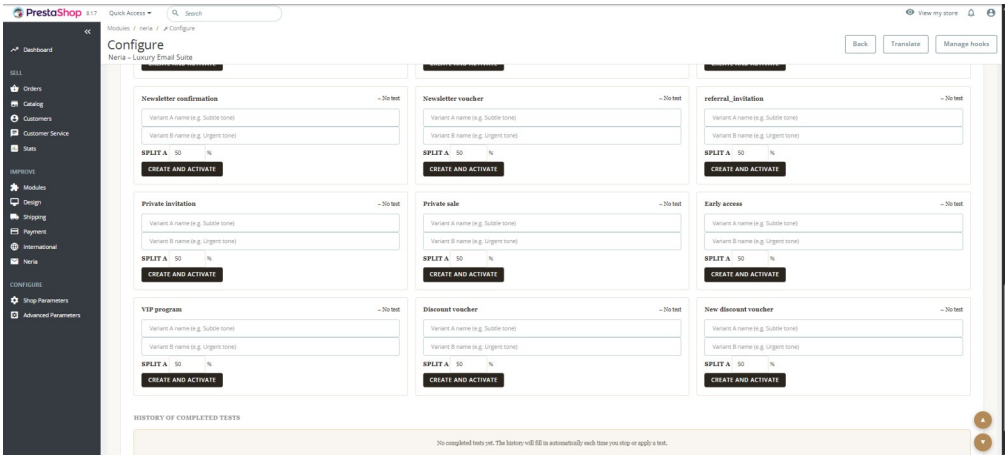
1. Clique em Novo teste A/B.
2. Selecione o modelo a testar.
3. Insira o assunto e/ou o texto da variante B (a variante A é o modelo original).
4. Defina a divisão (ex.: 50% A / 50% B ou 70% / 30%).
5. Clique em Iniciar teste. A atribuição A/B é feita para cada cliente por hash consistente — sem tabela adicional, o mesmo cliente sempre recebe a mesma variante.





24.2 Monitorar os resultados

O painel do teste exibe em tempo real as taxas de abertura, clique e conversão para cada variante com o intervalo de confiança estatístico.

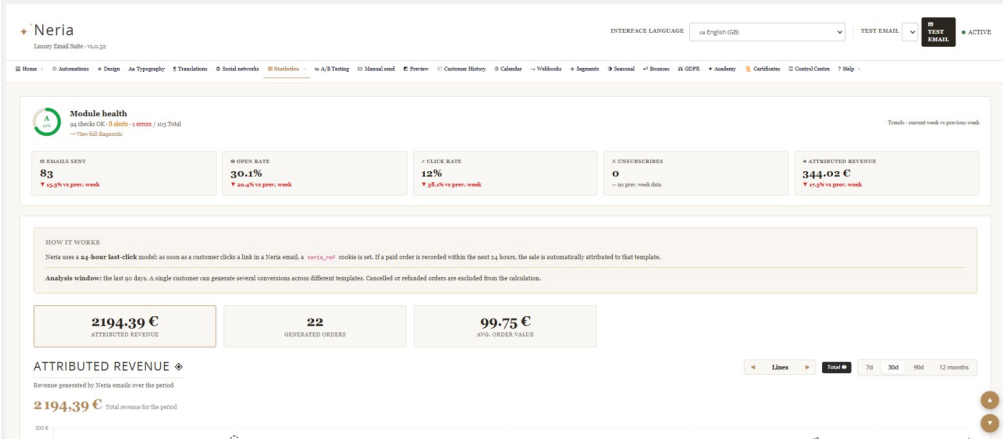


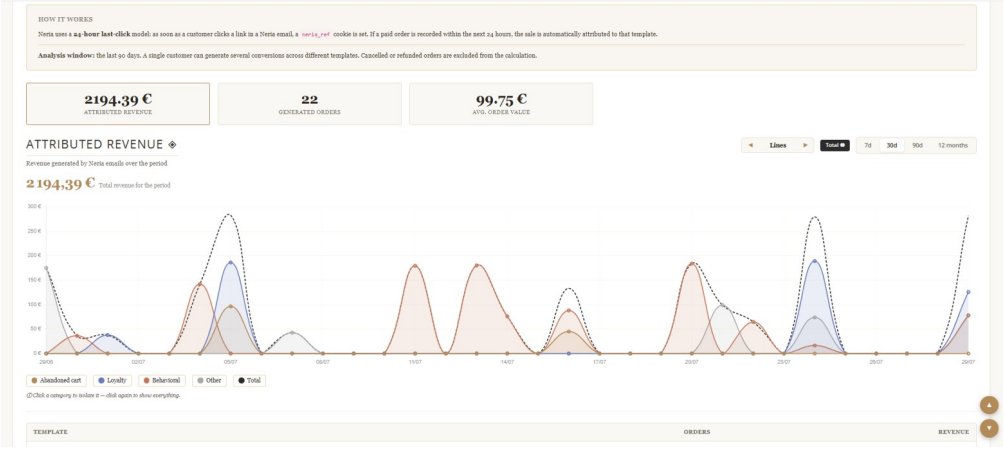
24.3 Determinar o vencedor

1. Uma vez atingido o volume suficiente (significância estatística > 95%), clique em Determinar vencedor.
2. Escolha a variante A ou B. Ela se tornará o modelo padrão para todos os envios subsequentes.
3. O teste passa para o status Concluído. A variante perdedora é arquivada.

25. Aba Estatísticas

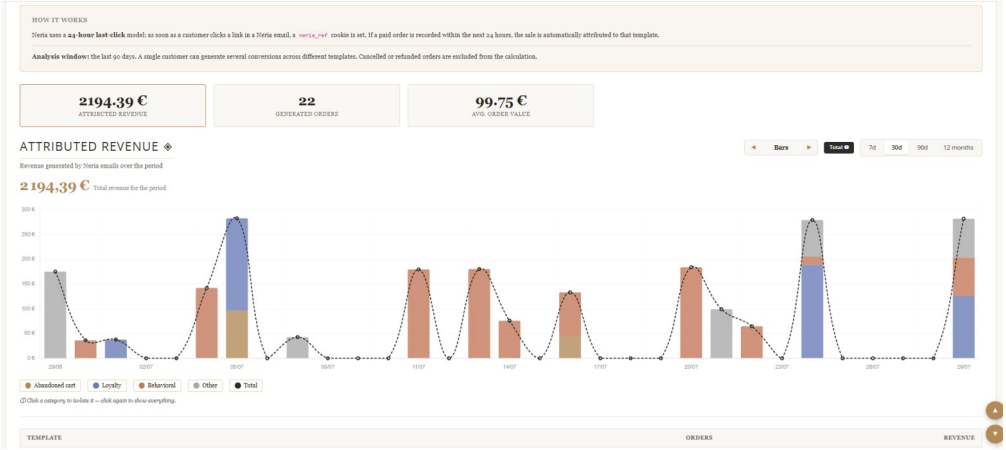
A aba Estatísticas agrupa todos os dados analíticos do Neria: rastreamento, atribuição, entregabilidade, pontuação de clientes e reputação do domínio.

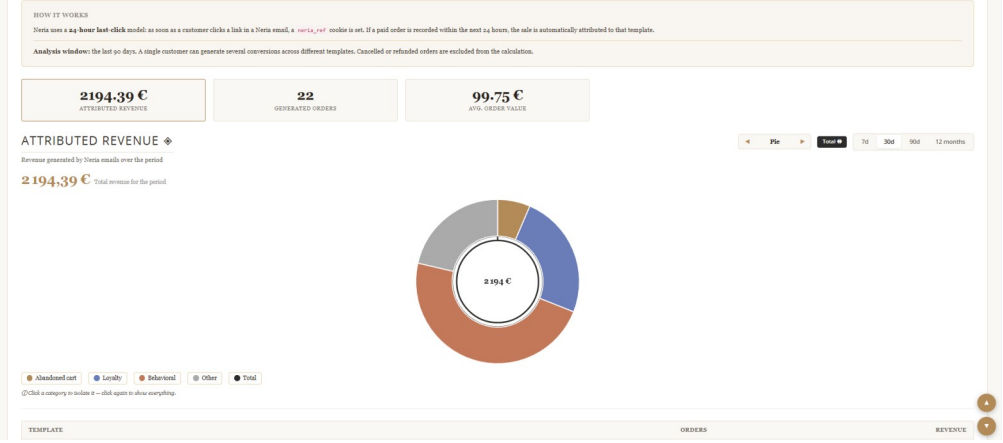




25.1 Painel de KPIs

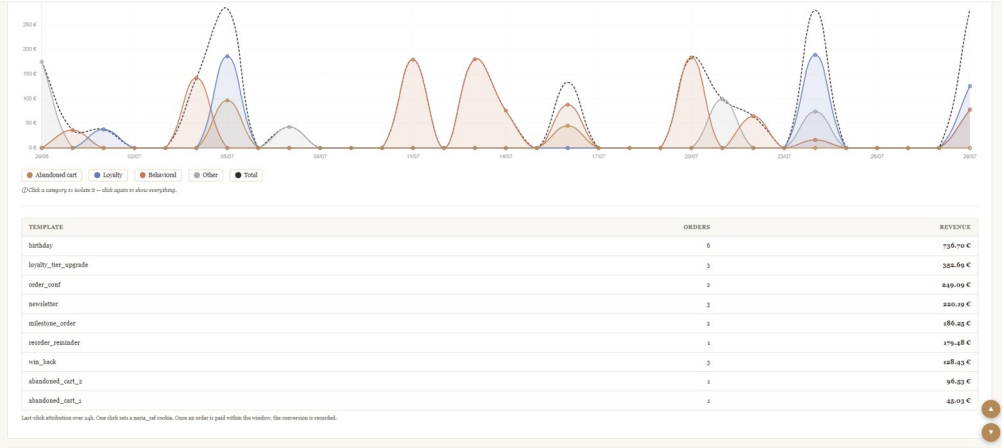
- E-mails enviados, abertos, com clique, convertidos no período selecionado.
- Taxa de abertura, taxa de cliques, taxa de conversão e taxa de cancelamento de assinatura.
- Comparação com o período anterior (setas de tendência).
- Top 5 dos modelos com melhor desempenho.





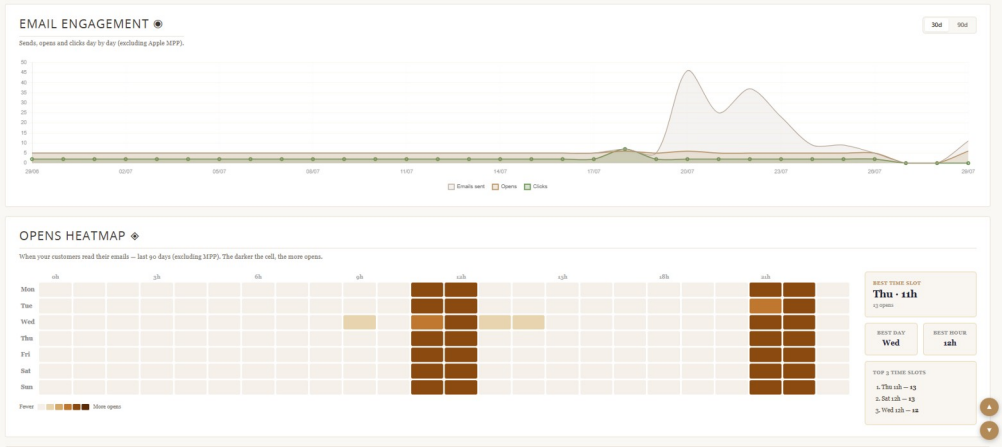
25.2 Rastreamento de aberturas e cliques

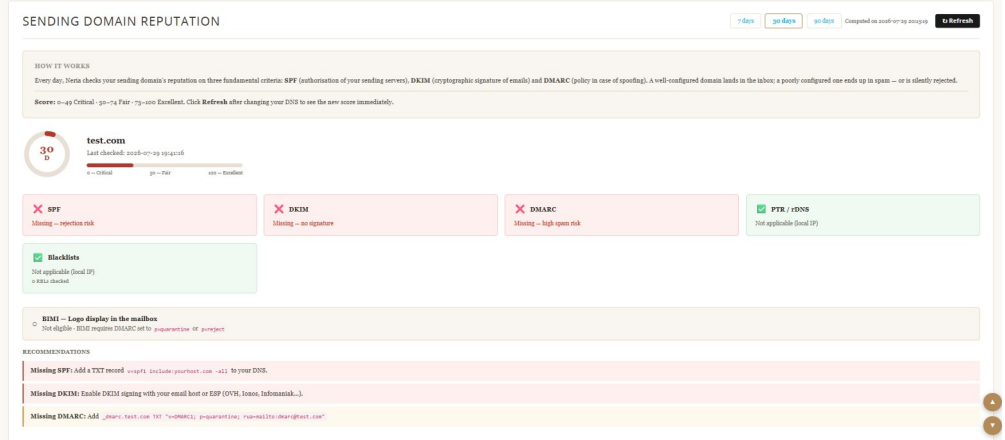
O Neria injeta um pixel de rastreamento 1×1 em cada e-mail HTML e converte todos os links em links rastreados. O controlador frontal track.php registra cada evento (open, click) em neria_stat e redireciona imediatamente o cliente para a URL de destino.



25.3 Atribuição de receitas

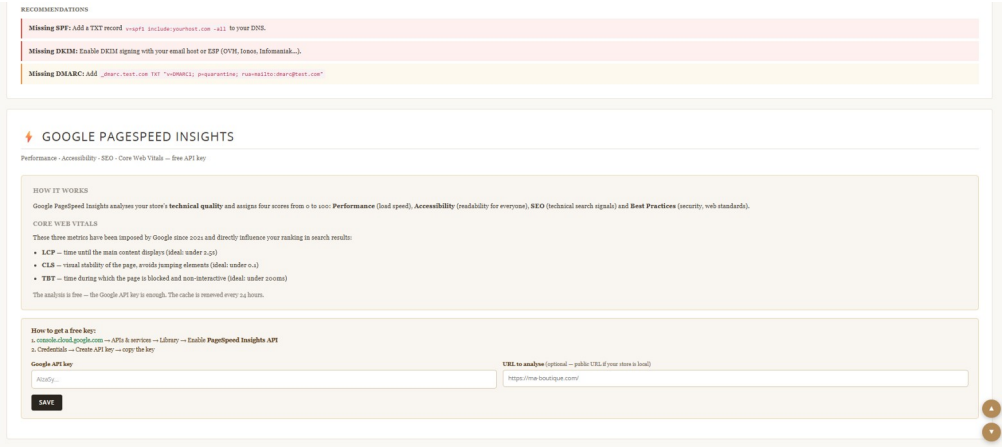
Quando um cliente clica em um e-mail do Neria, um cookie neria_ref é definido (duração 24 horas). Se dentro dessa janela temporal um pedido for realizado, o pedido é atribuído ao Neria com o modelo que gerou o clique. As receitas atribuídas são visíveis na aba Estatísticas.

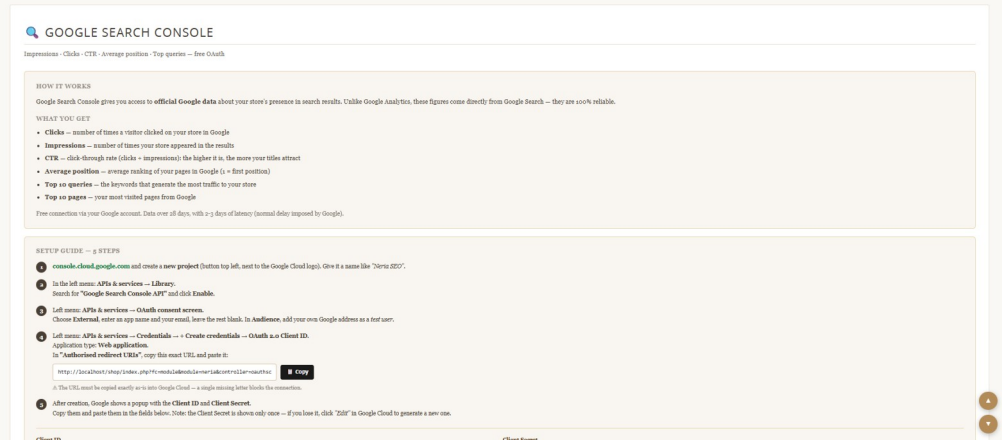




25.4 Pontuação de entregabilidade

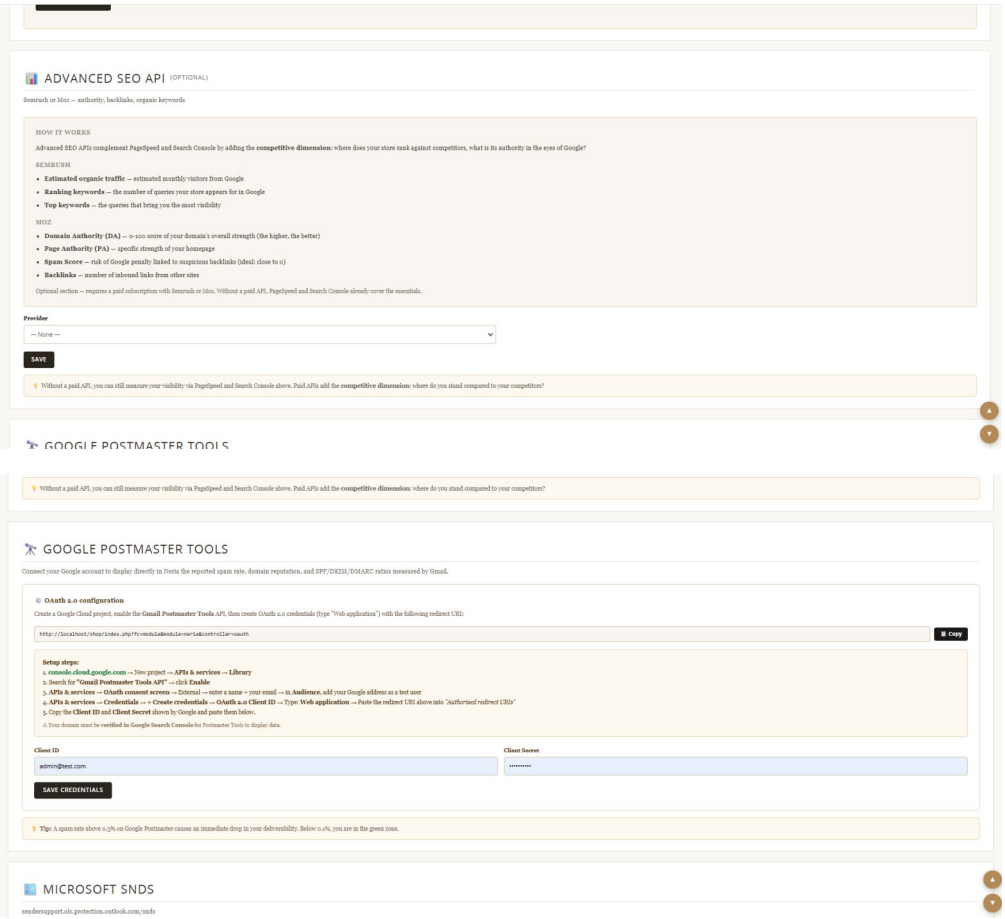
O Neria analisa o HTML de cada e-mail e calcula uma pontuação de entregabilidade de 0 a 100, baseada em: presença de palavras spam (FR/EN/DE/ES/IT/PT), proporção texto/imagem, links suspeitos, tags faltando, peso total. A pontuação é exibida para cada modelo na lista.





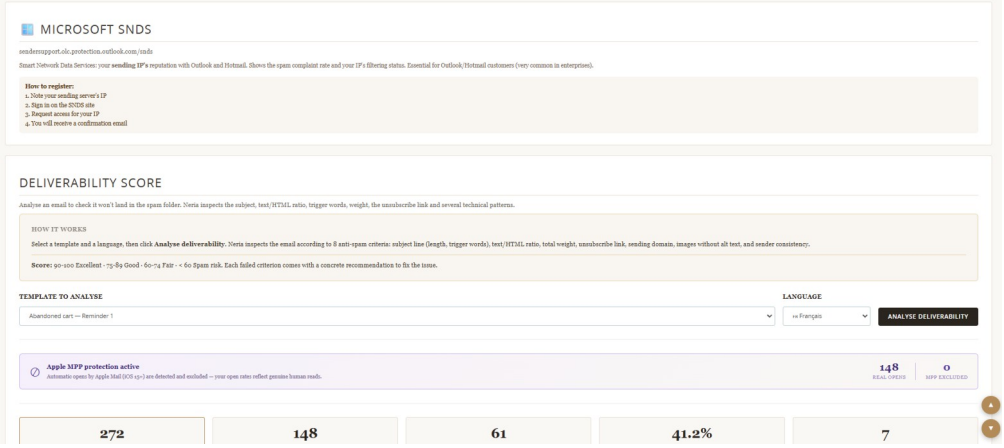
25.5 Churn score

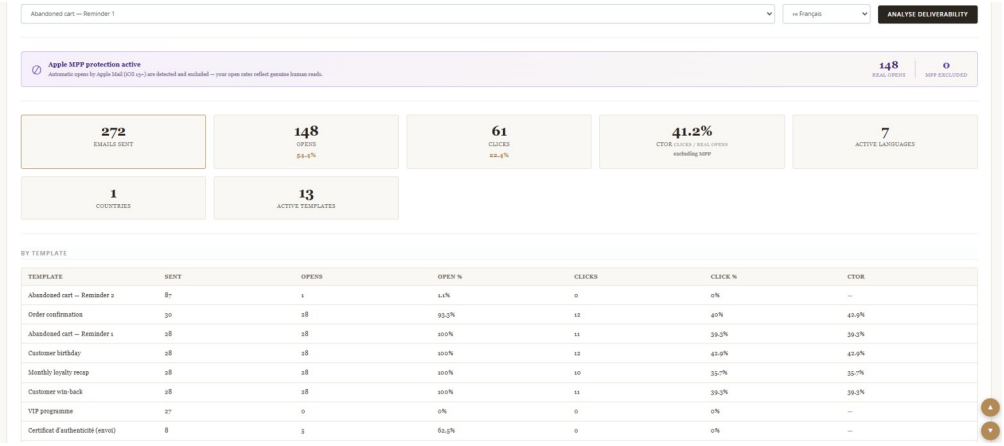
O churn score (0–100) mede o risco de abandono de cada cliente, calculado diariamente a partir da recência, taxa de abertura recente e tendência em 3 períodos de 30 dias. Os clientes com pontuação > 70 são sinalizados em vermelho no seu perfil.



25.6 CLV — Customer Lifetime Value a 12 meses

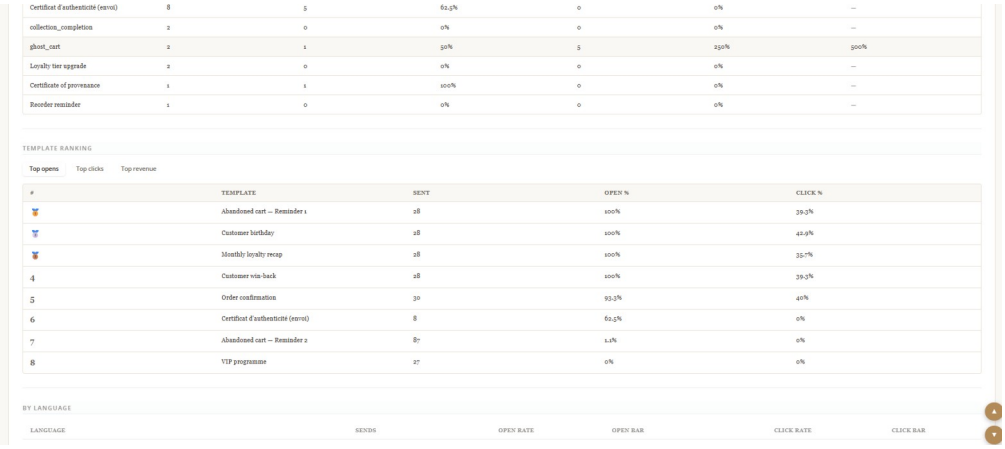
O CLV é estimado com a fórmula: ticket médio × frequência de compra × pontuação de engajamento por e-mail × coeficiente de segmento × fator de risco (churn). Os 20 melhores clientes por CLV são exibidos na aba Estatísticas.

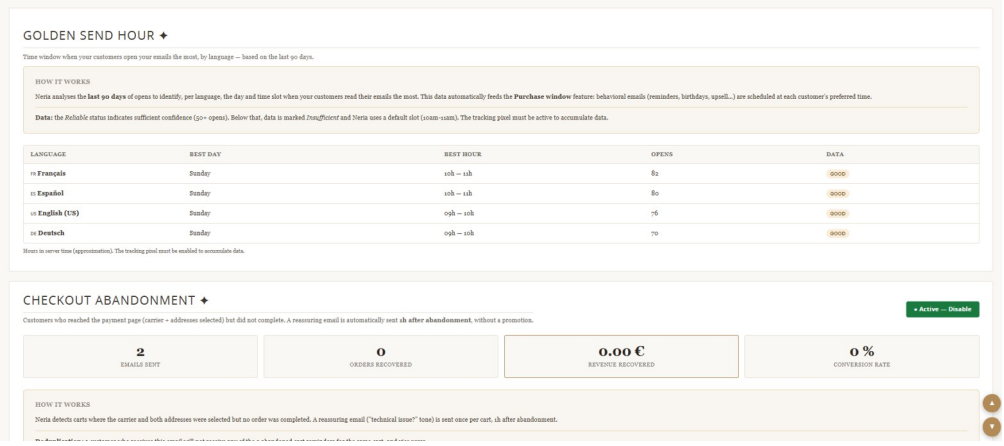




25.7 Pontuação de propensão à compra

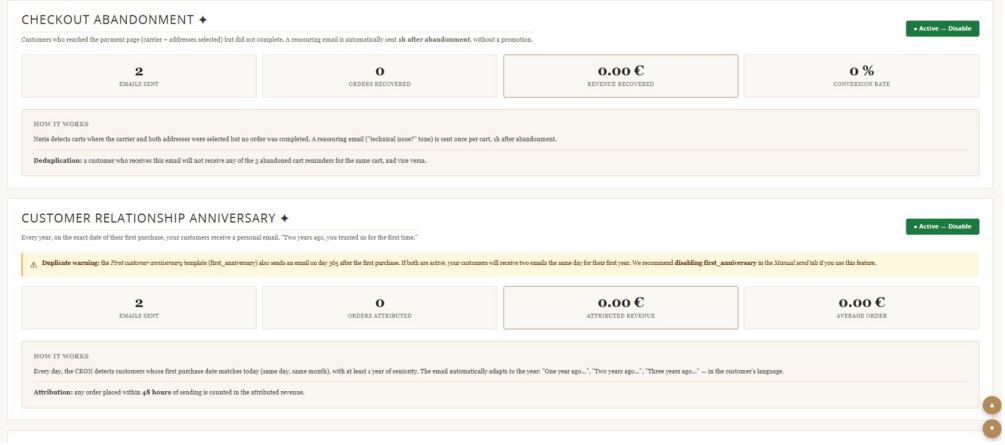
Pontuação 0–100, calculada diariamente para cada cliente, combinando recência (40 pt.), frequência (25 pt.), engajamento por e-mail (25 pt.) e sazonalidade (10 pt.). Uma pontuação > 75 ativa um alerta «Janela de compra ótima» no perfil do cliente.

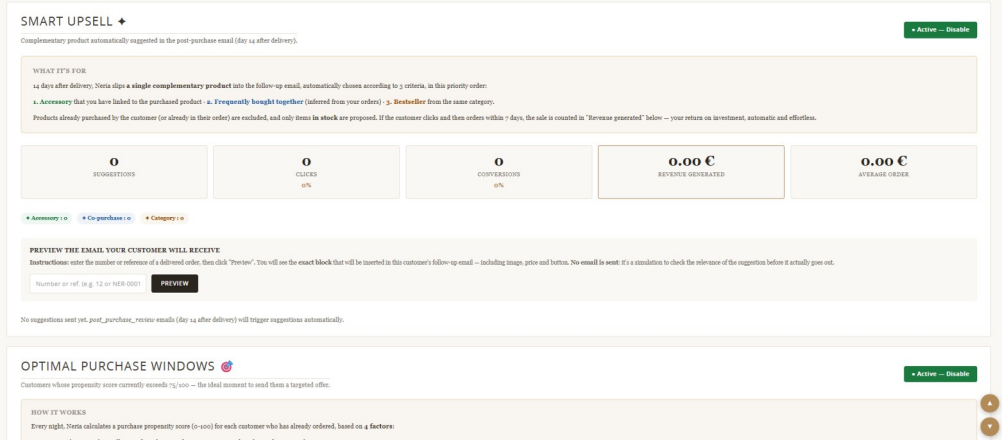


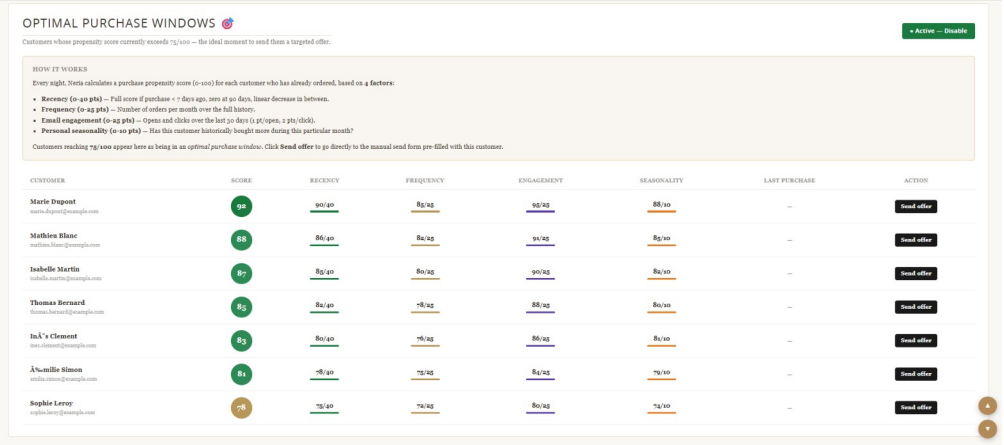


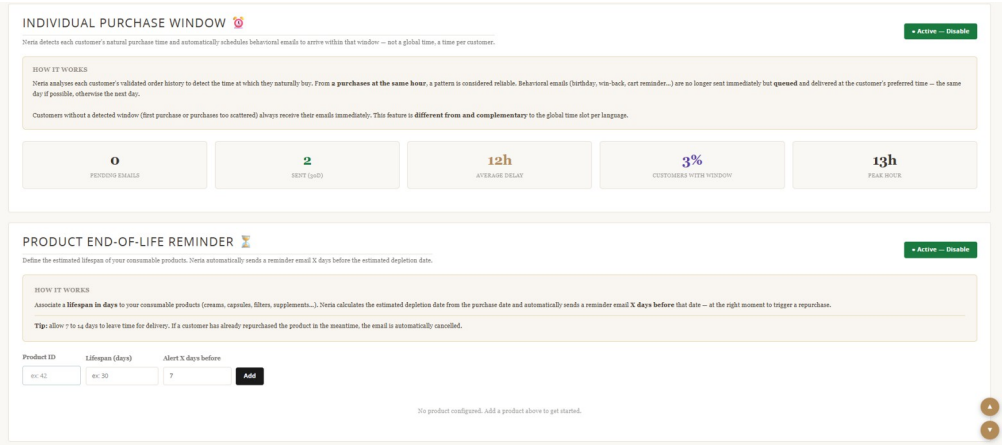
25.8 Histórico de e-mails dos clientes

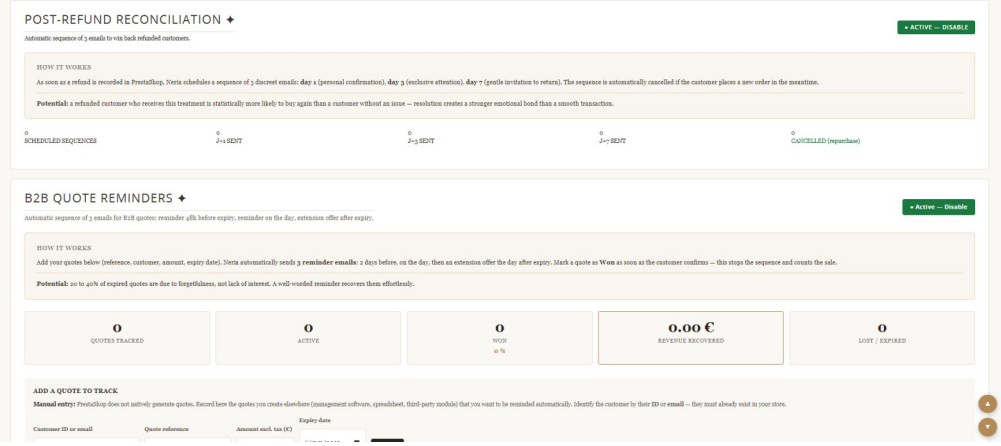
No perfil PrestaShop de cada cliente (Back office → Clientes), um bloco Neria exibe a linha do tempo completa dos e-mails recebidos por esse cliente: data, modelo, status (enviado, aberto, com clique, convertido), badge global de engajamento. Um botão permite exportar o histórico em CSV.

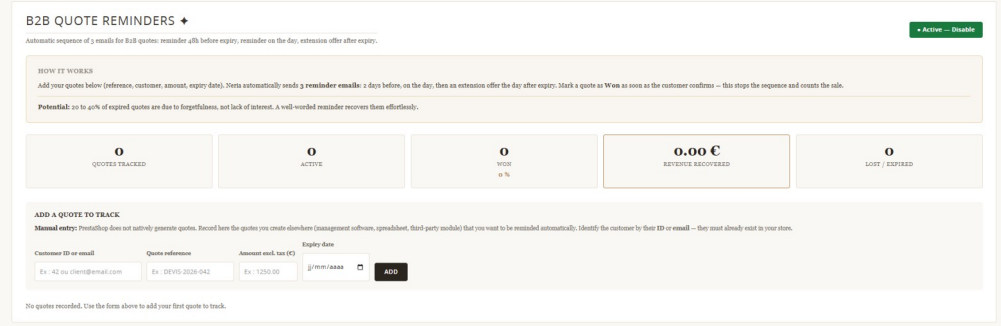

CHECKOUT ABANDONMENT ✦
Active — Disable
Customers who reached the payment page (carrier + addresses selected) but did not complete. A reassuring email is automatically sent 1h after abandonment, without a promotion.
2
EMAILS SENT
0
ORDERS RECOVERED
0.00 €
REVENUE RECOVERED
0 %
CONVERSION RATE
HOW IT WORKS
Neria detects carts where the carrier and both addresses were selected but no order was completed. A reassuring email ("technical issue?" tone) is sent once per cart, 1h after abandonment.
Deduplication: a customer who receives this email will not receive any of the 3 abandoned cart reminders for the same cart, and vice versa.
CUSTOMER RELATIONSHIP ANNIVERSARY ✦
Active — Disable
Every year, on the exact date of their first purchase, your customers receive a personal email. "Two years ago, you trusted us for the first time."
Duplicate warning: the First customer anniversary template (first_anniversary) also sends an email on day 365 after the first purchase. If both are active, your customers will receive two emails the same day for their first year. We recommend disabling first_anniversary in the Manual send tab if you use this feature.
2
EMAILS SENT
0
ORDERS ATTRIBUTED
0.00 €
ATTRIBUTED REVENUE
0.00 €
AVERAGE ORDER
HOW IT WORKS
Every day, the CRON detects customers whose first purchase date matches today (same day, same month), with at least 1 year of seniority. The email automatically adapts to the year: "One year ago...", "Two years ago...", "Three years ago..." — in the customer's language.
Attribution: any order placed within 48 hours of sending is counted in the attributed revenue.


SMART UPSELL ✦
Active — Disable
Complementary product automatically suggested in the post-purchase email (day 14 after delivery).
WHAT IT'S FOR
14 days after delivery, Neria slips a single complementary product into the follow-up email, automatically chosen according to 3 criteria, in this priority order:
1. Accessory that you have linked to the purchased product · 2. Frequently bought together (inferred from your orders) · 3. Bestseller from the same category.
Products already purchased by the customer (or already in their order) are excluded, and only items in stock are proposed. If the customer clicks and then orders within 7 days, the sale is counted in "Revenue generated" below — your return on investment, automatic and effortless.
0
SUGGESTIONS
0
CLICKS
0%
0
CONVERSIONS
0%
0.00 €
REVENUE GENERATED
0.00 €
AVERAGE ORDER
✦ Accessory : 0
✦ Co-purchase : 0
✦ Category : 0
PREVIEW THE EMAIL YOUR CUSTOMER WILL RECEIVE
Instructions: enter the number or reference of a delivered order, then click "Preview". You will see the exact block that will be inserted in this customer's follow-up email — including image, price and button. No email is sent: it's a simulation to check the relevance of the suggestion before it actually goes out.
Number or ref. (e.g. 12 or NER-0001)
PREVIEW
No suggestions sent yet. post_purchase_review emails (day 14 after delivery) will trigger suggestions automatically.
OPTIMAL PURCHASE WINDOWS 🎯
Active — Disable
Customers whose propensity score currently exceeds 75/100 — the ideal moment to send them a targeted offer.
HOW IT WORKS
Every night, Neria calculates a purchase propensity score (0-100) for each customer who has already ordered, based on 4 factors:


OPTIMAL PURCHASE WINDOWS 🎯
Active — Disable
Customers whose propensity score currently exceeds 75/100 — the ideal moment to send them a targeted offer.
HOW IT WORKS
Every night, Neria calculates a purchase propensity score (0-100) for each customer who has already ordered, based on 4 factors:
Recency (0-40 pts) — Full score if purchase < 7 days ago, zero at 90 days, linear decrease in between.
Frequency (0-25 pts) — Number of orders per month over the full history.
Email engagement (0-25 pts) — Opens and clicks over the last 30 days (1 pt/open, 2 pts/click).
Personal seasonality (0-10 pts) — Has this customer historically bought more during this particular month?
Customers reaching 75/100 appear here as being in an optimal purchase window. Click Send offer to go directly to the manual send form pre-filled with this customer.
CUSTOMER
SCORE
RECENCY
FREQUENCY
ENGAGEMENT
SEASONALITY
LAST PURCHASE
ACTION
Marie Dupont
marie.dupont@example.com
92
90/40
85/25
95/25
88/10
–
Send offer
Mathieu Blanc
mathieu.blanc@example.com
88
86/40
82/25
91/25
85/10
–
Send offer
Isabelle Martin
isabelle.martin@example.com
87
85/40
80/25
90/25
82/10
–
Send offer
Thomas Bernard
thomas.bernard@example.com
85
82/40
78/25
88/25
80/10
–
Send offer
ImÃ´ne Clement
ines.clement@example.com
83
80/40
76/25
86/25
81/10
–
Send offer
Ã©milie Simon
emilie.simon@example.com
81
78/40
75/25
84/25
79/10
–
Send offer
Sophie Leroy
sophie.leroy@example.com
78
75/40
72/25
80/25
74/10
–
Send offer

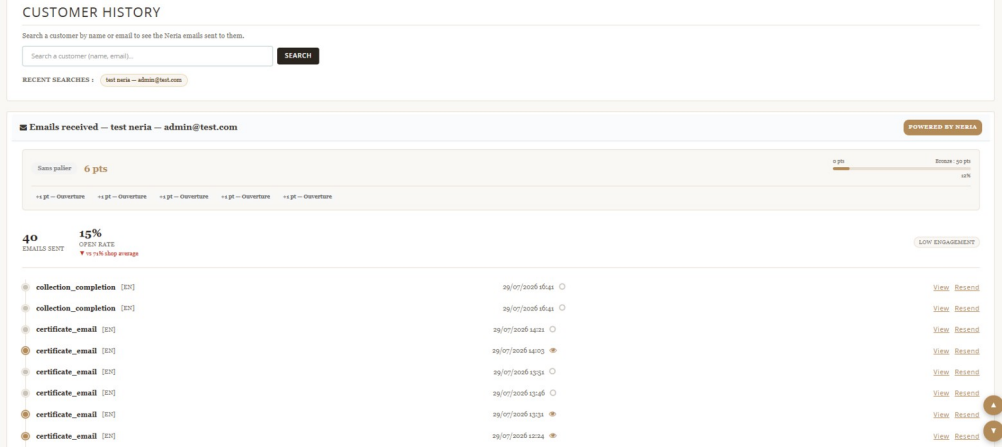

INDIVIDUAL PURCHASE WINDOW ⏰
Active — Disable
Neria detects each customer's natural purchase time and automatically schedules behavioral emails to arrive within that window — not a global time, a time per customer.
HOW IT WORKS
Neria analyzes each customer's validated order history to detect the time at which they naturally buy. From 2 purchases at the same hour, a pattern is considered reliable. Behavioral emails (birthday, win-back, cart reminder...) are no longer sent immediately but queued and delivered at the customer's preferred time — the same day if possible, otherwise the next day.
Customers without a detected window (first purchase or purchases too scattered) always receive their emails immediately; This feature is different from and complementary to the global time slot per language.
0
PENDING EMAILS
2
SENT (30D)
12h
AVERAGE DELAY
3%
CUSTOMERS WITH WINDOW
13h
PEAK HOUR
PRODUCT END-OF-LIFE REMINDER ⏳
Active — Disable
Define the estimated lifespan of your consumable products. Neria automatically sends a reminder email X days before the estimated depletion date.
HOW IT WORKS
Associate a lifespan in days to your consumable products (creams, capsules, filters, supplements...). Neria calculates the estimated depletion date from the purchase date and automatically sends a reminder email X days before that date — at the right moment to trigger a repurchase.
Tip: allow 7 to 14 days to leave time for delivery. If a customer has already repurchased the product in the meantime, the email is automatically cancelled.
Product ID
Lifespan (days)
Alert X days before
ex: 42
ex: 30
7
Add
No product configured. Add a product above to get started.


POST-REFUND RECONCILIATION ✦
Automatic sequence of 3 emails to win back refunded customers.
● ACTIVE — DISABLE
HOW IT WORKS
As soon as a refund is recorded in PrestaShop, Neria schedules a sequence of 3 discreet emails: day 1 (personal confirmation), day 3 (exclusive attention), day 7 (gentle invitation to return). The sequence is automatically cancelled if the customer places a new order in the meantime.
Potential: a refunded customer who receives this treatment is statistically more likely to buy again than a customer without an issue — resolution creates a stronger emotional bond than a smooth transaction.
0 SCHEDULED SEQUENCES
0 J+1 SENT
0 J+3 SENT
0 J+7 SENT
0 CANCELLED (repurchase)
B2B QUOTE REMINDERS ✦
Automatic sequence of 3 emails for B2B quotes: reminder 48h before expiry, reminder on the day, extension offer after expiry.
● Active — Disable
HOW IT WORKS
Add your quotes below (reference, customer, amount, expiry date). Neria automatically sends 3 reminder emails: 2 days before, on the day, then an extension offer the day after expiry. Mark a quote as Won as soon as the customer confirms — this stops the sequence and counts the sale.
Potential: 20 to 40% of expired quotes are due to forgetfulness, not lack of interest. A well-worded reminder recovers them effortlessly.
0 QUOTES TRACKED
0 ACTIVE
0 WON 0 %
0.00 € REVENUE RECOVERED
0 LOST / EXPIRED
ADD A QUOTE TO TRACK
Manual entry: PrestaShop does not natively generate quotes. Record here the quotes you create elsewhere (management software, spreadsheet, third-party module) that you want to be reminded automatically. Identify the customer by their ID or email — they must already exist in your store.
Customer ID or email
Quote reference
Amount excl. tax (€)
Expiry date


B2B QUOTE REMINDERS ✦
Automatic sequence of 3 emails for B2B quotes: reminder 48h before expiry, reminder on the day, extension offer after expiry.
● Active — Disable
HOW IT WORKS
Add your quotes below (reference, customer, amount, expiry date). Neria automatically sends 3 reminder emails: 2 days before, on the day, then an extension offer the day after expiry. Mark a quote as Won as soon as the customer confirms — this stops the sequence and counts the sale.
Potential: 20 to 40% of expired quotes are due to forgetfulness, not lack of interest. A well-worded reminder recovers them effortlessly.
0 QUOTES TRACKED
0 ACTIVE
0 WON 0 %
0.00 € REVENUE RECOVERED
0 LOST / EXPIRED
ADD A QUOTE TO TRACK
Manual entry: PrestaShop does not natively generate quotes. Record here the quotes you create elsewhere (management software, spreadsheet, third-party module) that you want to be reminded automatically. Identify the customer by their ID or email — they must already exist in your store.
Customer ID or email
Ex : 42 ou client@email.com
Quote reference
Ex : DEVIS-2026-042
Amount excl. tax (€)
Ex : 1250.00
Expiry date
jj/mm/aaaa
ADD
No quotes recorded. Use the form above to add your first quote to track.

25b. Aba Histórico de clientes

A aba Histórico de clientes oferece uma visão consolidada de todos os e-mails enviados pelo Neria, filtrável por cliente, modelo, idioma, status e período. Ao contrário do bloco no perfil do cliente (que exibe o histórico de um único cliente), esta aba oferece uma visão multicliente global.



25b.1 Filtros disponíveis

- Cliente: pesquisa por nome ou e-mail.
- Modelo: filtro por tipo de e-mail (ex.: todos os e-mails de aniversário enviados).
- Status: enviado, aberto, com clique, convertido, rejeitado.
- Idioma: filtro por idioma de envio.
- Período: seleção de data de início e fim.

25b.2 Exportação CSV

O botão Exportar CSV baixa todas as linhas filtradas com todas as colunas: data, cliente, modelo, idioma, status, valor atribuído.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

26. Relatório mensal automático

No dia 1 de cada mês, o Neria envia automaticamente um relatório completo sobre o desempenho do e-mail para os destinatários configurados. O relatório inclui: KPIs mensais globais, melhores e piores modelos, idioma campeão, melhor horário de envio, resultados A/B, receitas atribuídas e 3 recomendações automáticas geradas a partir dos dados.

TEST NERIA

Performance report — June 2026

MONTHLY PERFORMANCE

150	100%	40%
Emails sent ↑ 650%	Open rate	Click rate

TOP 3 — BEST TEMPLATES

TEMPLATE	SENT	OPEN RATE	CLICK / REV.
1. Abandoned cart — Reminder 1	30	100%	40%
2. Customer birthday	30	100%	40%
3. Monthly loyalty recap	30	100%	40%

FLOP 3 — TO IMPROVE

TEMPLATE	SENT	OPEN RATE	CLICK / REV.
1. Customer win-back	30	100%	40%
2. Order confirmation	30	100%	40%
3. Monthly loyalty recap	30	100%	40%

MOST ENGAGED LANGUAGE

ES — 100% open rate · 40 emails

BEST SEND TIME

Thursday à 19h

RECOMMENDATIONS

Email volume up 650% vs last month — great month!

Your star template this month: «Abandoned cart — Reminder 1» with 100% open rate

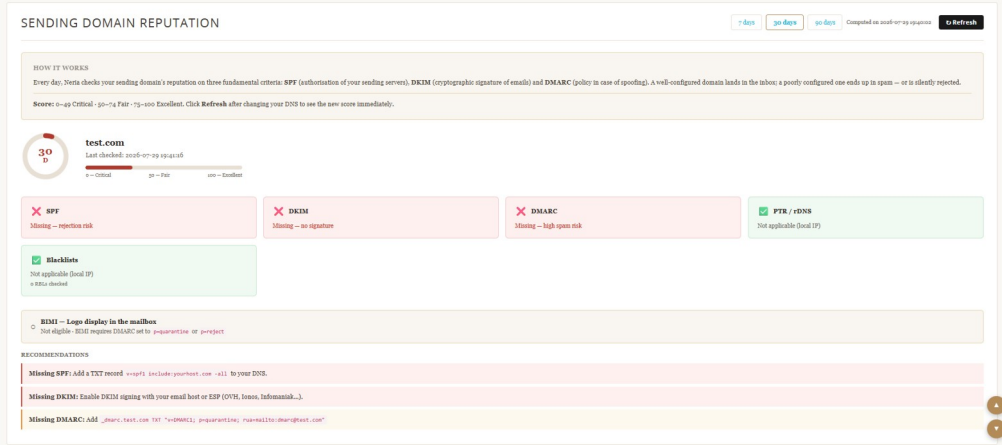
Your customers open most on Thursday at 19h — schedule sends accordingly

26.1 Configuração

1. Na aba Início → Relatório mensal, insira os endereços de e-mail dos destinatários (vários endereços separados por vírgulas).
2. Escolha o idioma do relatório.
3. Ative o interruptor e salve.

27. Reputação do domínio de envio

O Neria verifica diariamente a reputação do domínio de envio em 4 eixos: SPF, DKIM (17 seletores testados), DMARC e 42 listas negras DNS (RBL). Os resultados são mantidos em cache por 24 horas e exibidos na aba Estatísticas.



27.1 Interpretar os resultados

- SPF ✅ : o domínio autoriza o servidor de envio. Indispensável.
- DKIM ✅ : a assinatura criptográfica é válida. Altamente recomendado.
- DMARC ✅ : a política DMARC está publicada. Recomendado (policy=quarantine ou reject).
- RBL ✅ : o IP não consta em nenhuma lista negra conhecida. Crítico para a entregabilidade.

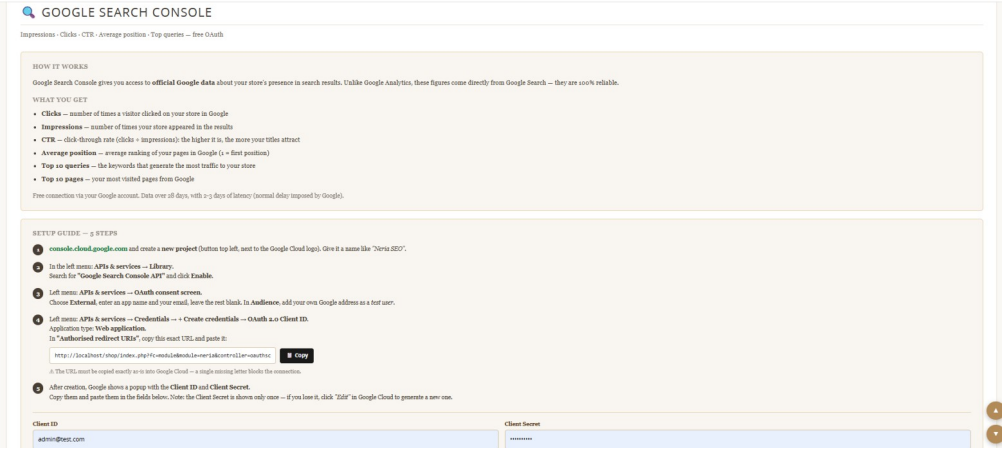
Nota — Em caso de aviso de SPF ou DKIM, consulte a documentação do provedor de hospedagem para publicar os registros DNS faltando.

28. Integrações Google e SEO

28.1 Gmail Postmaster Tools

O Neria se integra por meio de OAuth 2.0 gratuito com a API Gmail Postmaster Tools. Exibe no back office dados reais de reputação do Google: taxa de spam reportado, reputação do domínio, reputação do IP e sucesso de SPF/DKIM/DMARC segundo o Google.

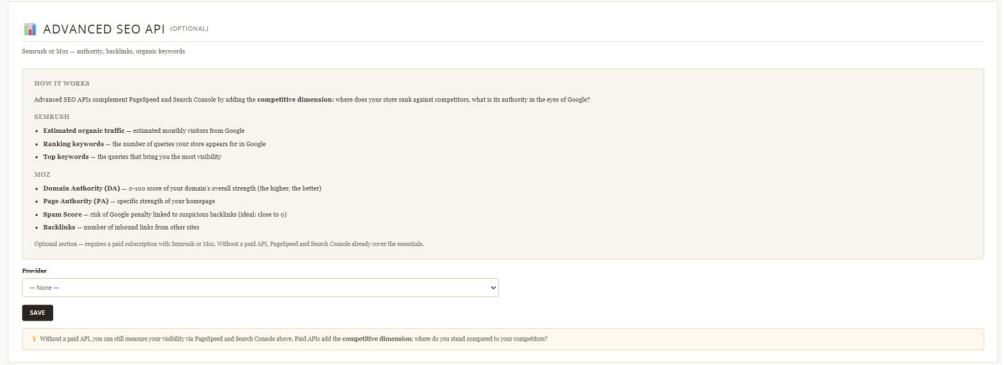
1. Em Estatísticas → Postmaster, clique em Conectar ao Google.
2. Autorize o Neria a acessar os dados do Postmaster (somente leitura).
3. Os dados aparecem no painel do Postmaster.



28.2 Google Search Console

Integração OAuth 2.0 com a API Google Search Console v3. Exibe impressões, cliques, CTR, posição média, consultas principais e páginas principais da loja. Dados diretamente no back office do Neria.

1. Em Estatísticas → Search Console, clique em Conectar ao Google.
2. Autorize o acesso (somente leitura).
3. Selecione a propriedade do Search Console na lista.

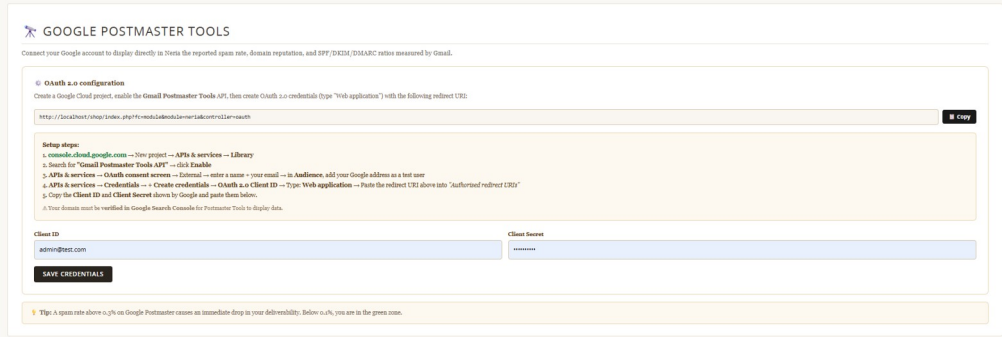


28.3 Google PageSpeed Insights

O Neria obtém as pontuações do Lighthouse e os Core Web Vitals (LCP, CLS, TBT) para dispositivos móveis e computadores por meio da API PageSpeed Insights v5 (chave de API gratuita do Google Cloud). Cache de 24 horas.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

1. Na aba Início → Configurações → Chave de API PageSpeed, insira a chave (disponível em console.cloud.google.com, cota gratuita).
2. Em Estatísticas → PageSpeed, clique em Analisar agora.



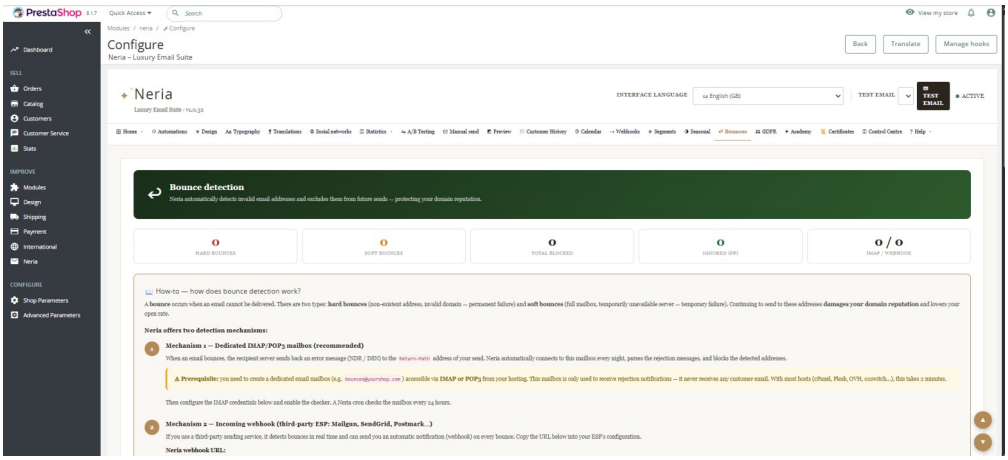
28.4 Semrush e Moz (opcionais)

Integração opcional com Semrush (tráfego, palavras-chave, backlinks) e Moz (Domain Authority, Page Authority, spam score). Essas ferramentas requerem uma chave de API paga.

1. Na aba Início → Configurações → Integrações SEO, insira a chave Semrush e/ou Moz.
2. Os dados SEO aparecem na aba Estatísticas → SEO.

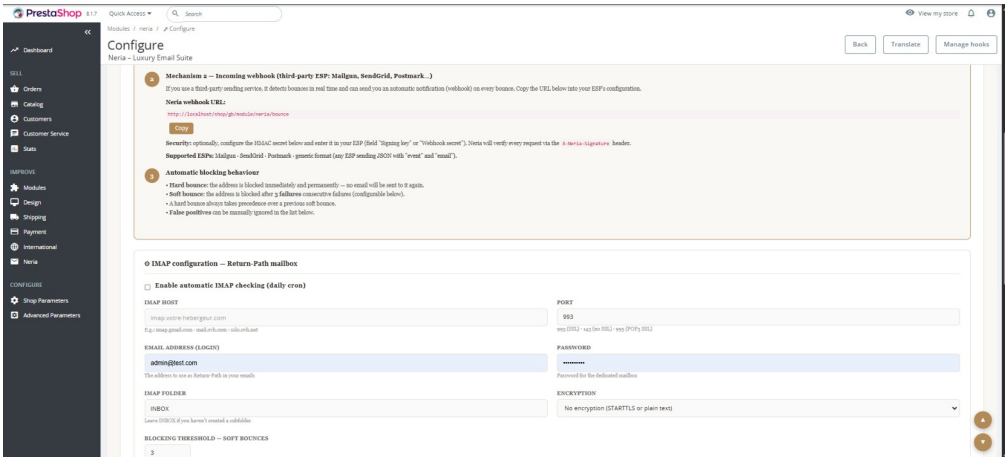
29. Aba Rejeições — Gerenciamento de endereços inválidos

O Neria detecta e gerencia automaticamente os endereços de e-mail inválidos por meio de dois canais: leitura de uma caixa de e-mail IMAP/POP3 configurada e recebimento de webhooks de entrada de ESP (Mailgun, SendGrid, Postmark…).



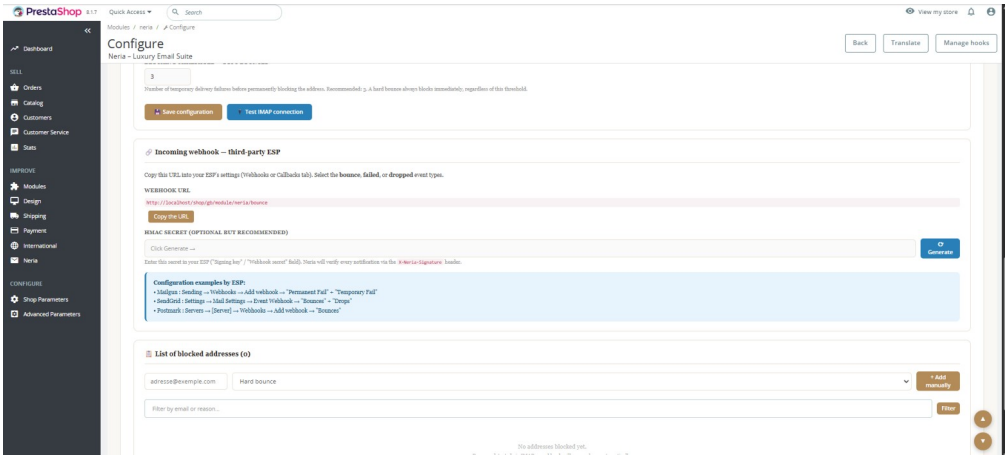
29.1 Configuração IMAP

1. Em Rejeições → Configuração, insira os parâmetros da caixa de e-mail de rejeições (host IMAP, porta, login, senha). Tipicamente uma caixa dedicada noreply@.
2. Clique em Testar conexão para verificar.
3. Ative o processamento IMAP. O Neria lerá essa caixa de e-mail em cada execução do cron e extrairá os NDRs (Non-Delivery Reports).



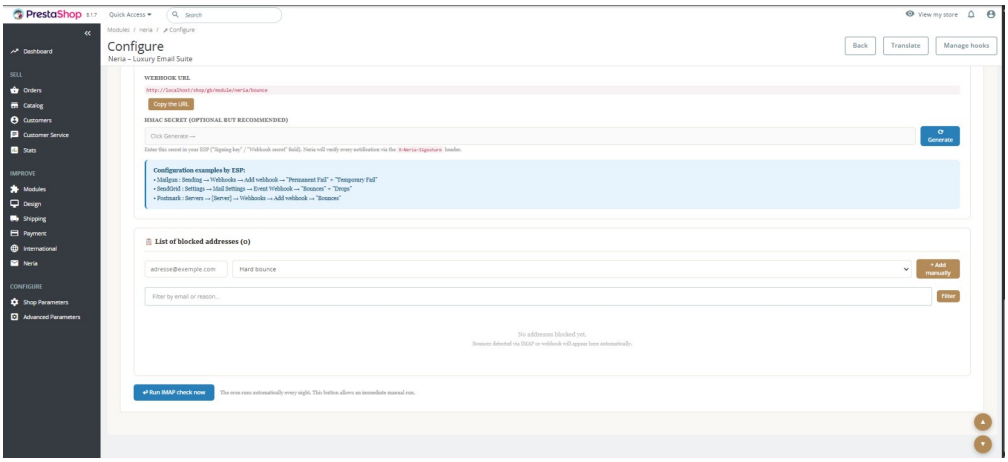
29.2 Configuração de webhook ESP

Se utilizar Mailgun, SendGrid ou Postmark, configure a URL de webhook fornecida pelo Neria (Rejeições → Configuração → URL Webhook) no ESP para receber notificações de rejeições em tempo real.



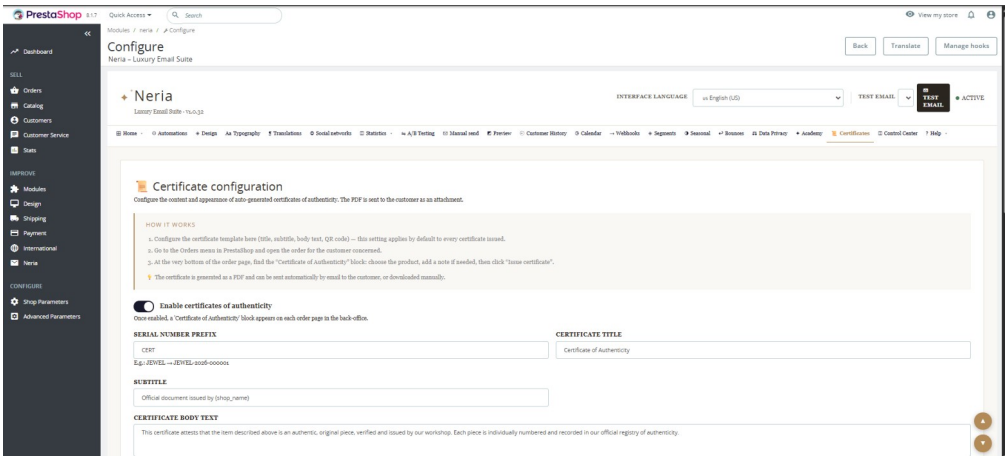
29.3 Hard bounce e soft bounce

- Hard bounce: endereço definitivamente inválido (usuário desconhecido, domínio inexistente). Bloqueado imediata e permanentemente pelo Neria.
- Soft bounce: erro temporário (caixa de e-mail cheia, servidor indisponível). Bloqueado após N erros consecutivos (limite configurável, padrão: 3).



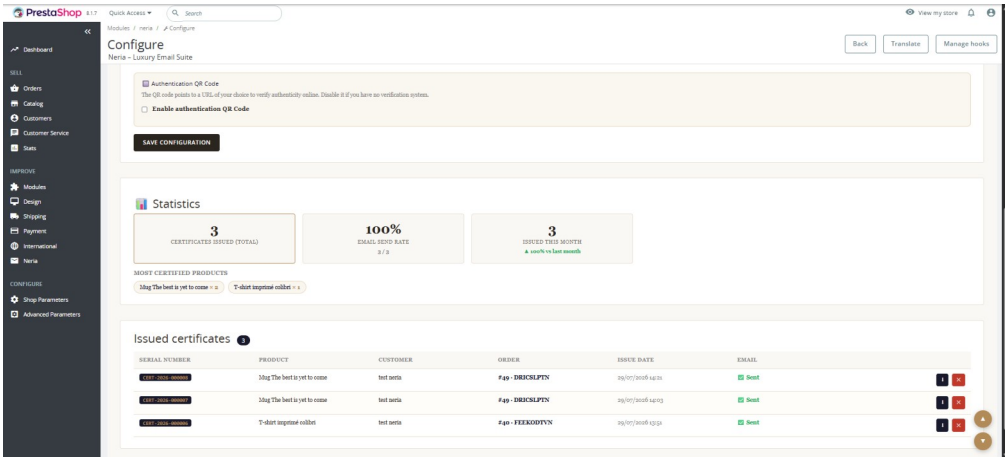
30. Certificados de autenticidade

O Neria gera e anexa automaticamente um certificado de autenticidade em formato PDF ao e-mail de confirmação de pedido para as lojas que vendem artigos únicos ou numerados.



30.1 Configuração

1. Na aba Certificados, ative a geração automática.
2. Personalize: título, subtítulo, conteúdo textual, logotipo, assinatura.
3. Escolha se incluir um QR code (que leva a uma página de verificação online).
4. Escolha o formato de numeração automática (ex.: CERT-2026-00001).



30.2 Emitir um certificado manualmente

A partir da página do pedido do PrestaShop (bloco Neria na parte inferior), um botão Emitir certificado permite gerar e enviar o PDF para um pedido específico.

⚠ **Atenção —** Cada certificado contém um número de série único. Um certificado nunca deve ser duplicado ou reutilizado entre lojas.

31. Central de preferências do cliente

Cada e-mail enviado pelo Neria contém um link «Gerenciar minhas preferências» que permite ao cliente escolher exatamente as categorias de e-mail que deseja receber, sem precisar cancelar completamente a assinatura.

A página de preferências é acessível pelo link «Gerenciar minhas preferências» no rodapé de cada e-mail. É exibida no tema da loja e permite ao cliente ativar ou desativar cada categoria de e-mail de forma independente.

31.1 Categorias de preferências

- E-mails transacionais: confirmação de pedido, envio, entrega (sempre ativos, não podem ser desativados).
- E-mails de marketing: campanhas, datas do calendário.
- Carrinhos abandonados: acompanhamentos de recuperação de carrinho.
- Programa de fidelidade: pontos, níveis, resumo mensal.
- E-mails comportamentais: aniversários, win-back, pós-compra.
- E-mails sazonais: campanhas recorrentes do lojista.
- E-mails B2B: cotações, acompanhamentos profissionais.

31.2 Cancelamento global de assinatura

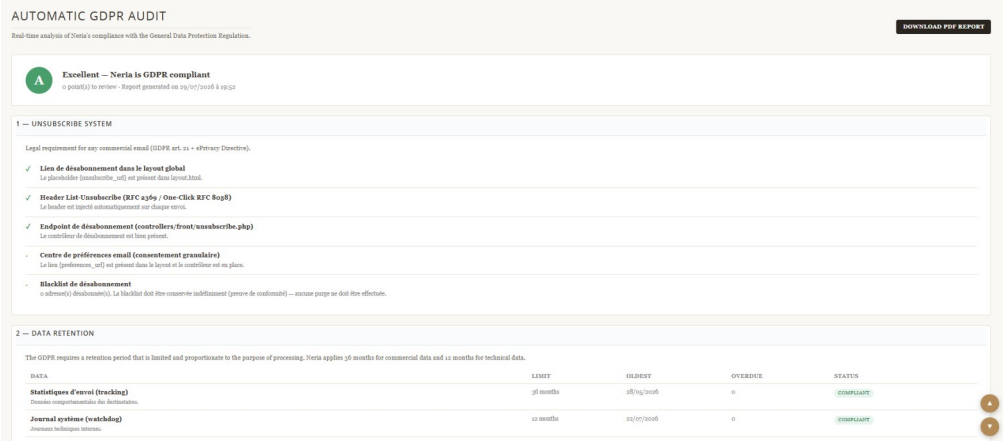
A página de cancelamento de assinatura (acessível pelo link no rodapé do e-mail) permite o cancelamento completo, protegido por token HMAC-SHA256. Compatível com cancelamento de assinatura com um clique RFC 8058 (Gmail, Yahoo).

A página de cancelamento de assinatura é protegida por um token HMAC-SHA256 único por cliente. É exibida no tema da loja e oferece cancelamento completo com um clique, conforme RFC 8058 (Gmail, Yahoo Mail).

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

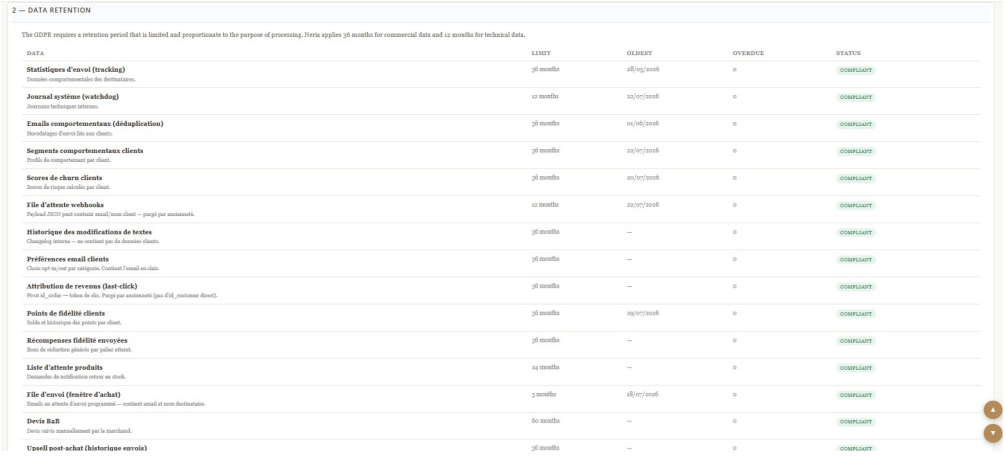
32. Aba LGPD — Auditoria e conformidade

A aba LGPD oferece um painel de conformidade automático e ferramentas para a exclusão de dados pessoais.



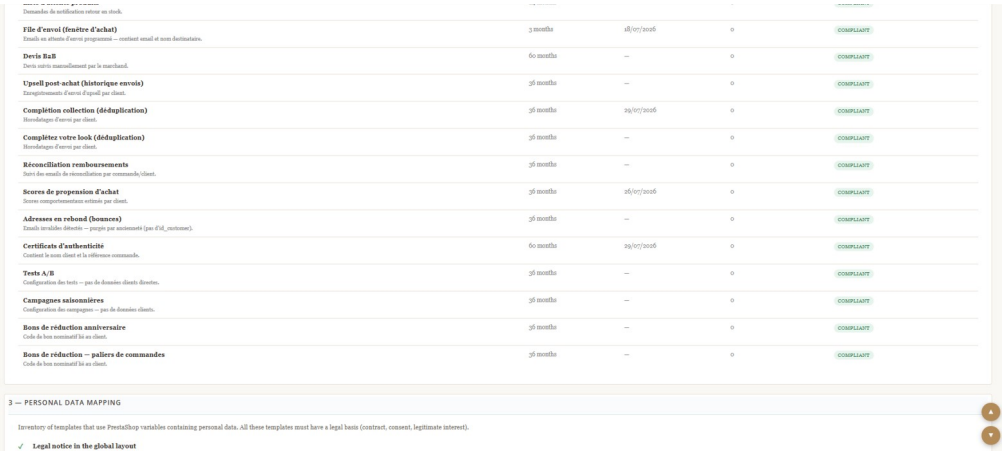
32.1 Pontuation de conformidade

O Neria calcula automaticamente uma pontuação de conformidade LGPD em 3 eixos: duração de retenção dos dados (frente aos prazos legais), mecanismo de consentimento presente e direito de exclusão operacional. A pontuação global é exibida com os pontos de melhoria detalhados.



32.2 Prazos de retenção

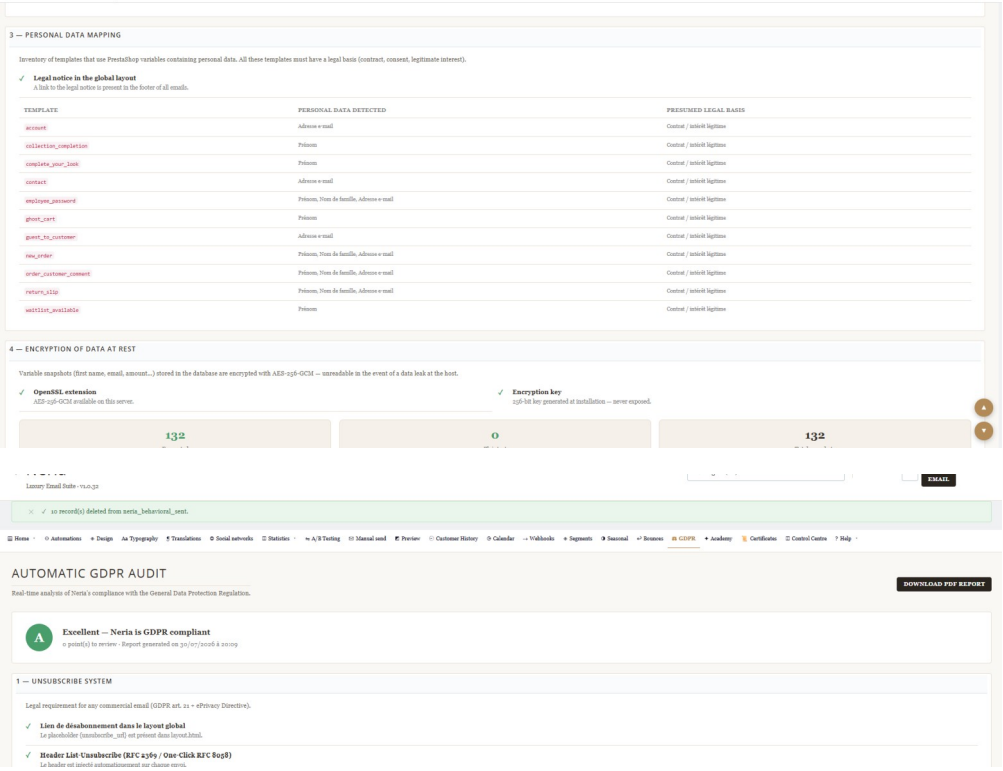
Cada tabela do Neria tem um período de retenção configurado (padrão: 36 meses para estatísticas, 12 meses para logs técnicos). Esses prazos são exibidos na tabela da aba LGPD.



32.3 Exclusão de dados

1. Para excluir os dados de um cliente específico: acesse o perfil no PS → clique em Excluir dados Neria. Todos os seus dados nas tabelas do Neria são excluídos.

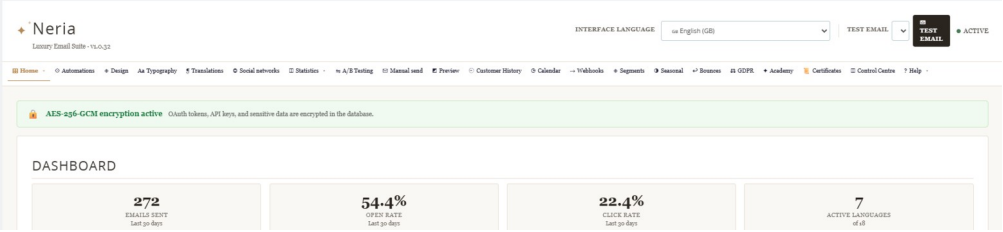
2. Para uma exclusão por antiguidade: em LGPD → Exclusão automática, clique em Excluir dados com mais de N meses. O Neria limpa todas as tabelas de acordo com seus respectivos prazos de retenção.



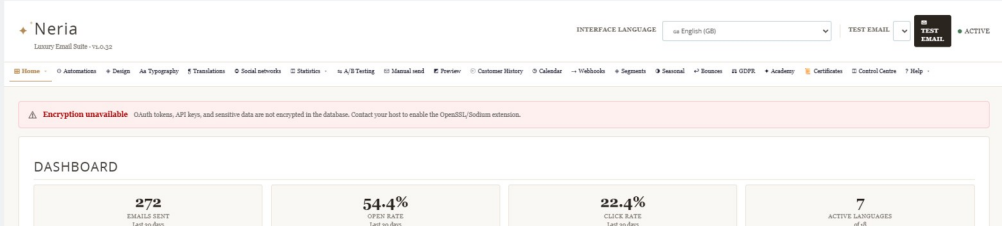
Nota — A exclusão individual é ativada automaticamente pelo hook actionDeleteGDPRCustomer quando uma conta é excluída por meio do módulo LGPD oficial do PrestaShop.

33. Criptografia de dados sensíveis

O Neria criptografa automaticamente todos os dados sensíveis armazenados no banco de dados por meio de AES-256-GCM — o algoritmo de criptografia simétrica autenticada mais robusto disponível no PHP. O lojista é informado ao abrir o back office por meio de um banner de status no topo da aba Início.



Em caso de problema (chave ausente, OpenSSL indisponível), o banner fica vermelho com os detalhes da anomalia:



33.1 O que é criptografado

- Chaves de API de terceiros: DeepL, Google PageSpeed, SEMrush, Moz (ID de acesso + segredo), Litmus, Email on Acid.
- Google OAuth: segredos de cliente, tokens de acesso e tokens de atualização — Postmaster Tools e Search Console.
- Segurança de webhook e rejeições: segredo HMAC-SHA256 para webhooks enviados, senha IMAP para o gerenciamento de rejeições.
- Histórico de e-mails dos clientes: o campo rendered_vars — variáveis personalizadas de cada e-mail arquivado (nome, valor, referências de pedido…).
- Dados LGPD: exportações de auditoria geradas pelo GdprAuditManager — dados pessoais extraídos para os relatórios de conformidade.

33.2 Como funciona

- A chave AES-256 é gerada automaticamente na instalação e armazenada na configuração do PrestaShop, fora do banco de dados.
- Para cada dado é gerado um vetor de inicialização (IV) aleatório: a mesma mensagem produz cada vez um texto cifrado diferente.
- Criptografia antes da inserção, descriptografia na leitura — completamente transparente para todas as outras funcionalidades.

33.3 Monitoramento do Watchdog

O Watchdog realiza 4 verificações separadas sobre a criptografia em cada diagnóstico:

- Teste de ciclo completo: criptografa uma string aleatória e a descriptografa imediatamente para verificar que a chave funciona.
- Teste de dados em tempo real: descriptografa uma amostra de segredos já armazenados no banco de dados — detecta se a chave foi substituída após uma restauração.
- Verificação proativa: verifica que cada segredo na lista centralizada está corretamente criptografado e não armazenado em texto simples.
- Verificação de coerência: se o OpenSSL estiver ausente no servidor mas existirem dados criptografados — alerta imediato.

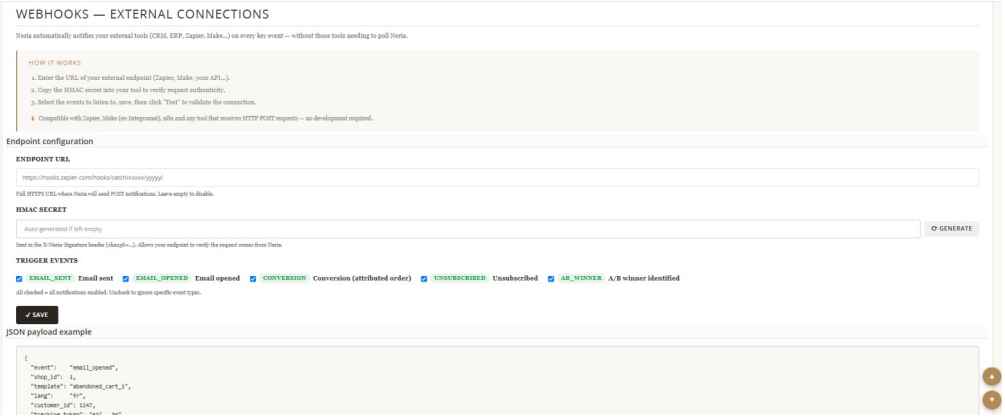
Se um problema for detectado, o banner de status no back office fica vermelho e um e-mail de alarme é enviado ao lojista.

33.4 Migração retroativa

Se a chave de criptografia for configurada em uma instalação existente, todos os dados em texto simples já presentes no banco de dados são migrados automaticamente na primeira inicialização. Nenhuma ação manual é necessária.

34. Aba Webhooks — Integrações de terceiros

O Neria pode notificar aplicações de terceiros (CRM, Zapier, Make, n8n…) por meio de requisições HTTP POST assinadas com HMAC-SHA256 em 5 eventos-chave.



34.1 Eventos disponíveis

- email_sent: e-mail enviado com sucesso.
- email_opened: e-mail aberto pelo destinatário.
- conversion: compra atribuída a um e-mail do Neria.
- unsubscribed: cliente cancelou a assinatura.
- ab_winner: vencedor do teste A/B determinado.

34.2 Configurar um endpoint

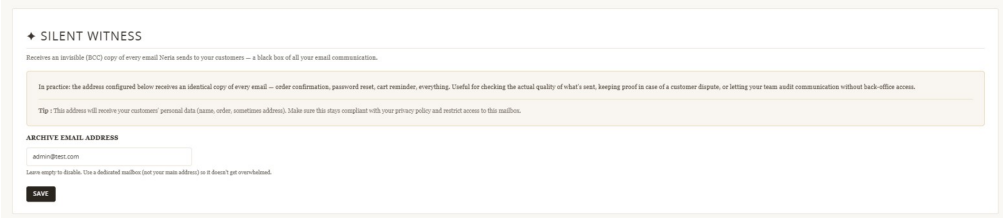
1. Na aba Webhooks, clique em Adicionar endpoint.
2. Insira a URL de destino (ex.: o webhook do Zapier ou Make).
3. Escolha os eventos a notificar.
4. Copie o segredo HMAC exibido para validar a assinatura no lado receptor.
5. Clique em Testar para enviar um evento de teste.

Nota — Em caso de erros de entrega (timeout ou erro HTTP), o Neria realiza 3 novas tentativas automáticas com atraso exponencial antes de desistir. Os erros são registrados no log do Watchdog.

35. Testemunha silenciosa — Arquivo BCC

A testemunha silenciosa envia uma cópia oculta (BCC) de cada e-mail enviado para um endereço de arquivo configurável. Útil para auditoria interna, controle de qualidade editorial e rastreabilidade legal das comunicações.

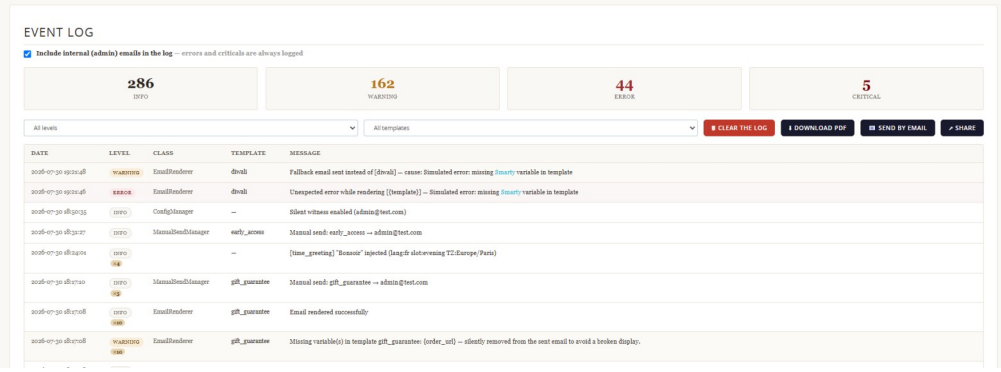
1. Na aba Início → Configurações gerais, ative o interruptor Testemunha silenciosa.
2. Insira o endereço de e-mail de arquivo.



36. E-mail de fallback inteligente

Quando a renderização de um e-mail falha por razões técnicas (modelo não encontrado, erro do Smarty, variável faltando), o Neria envia automaticamente um elegante e-mail de fallback (modelo neria_fallback) em vez de silêncio ou um e-mail nativo degradado do PrestaShop.

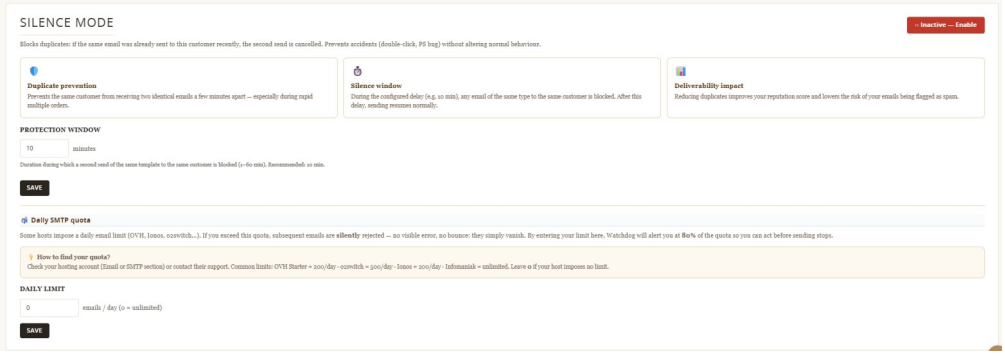
O incidente é registrado no Watchdog com o contexto completo (modelo, idioma, cliente, mensagem de erro) para correção posterior. O cliente sempre recebe um e-mail cuidadoso.



37. Modo silêncio — Anti-duplicação

O modo silêncio impede o envio de um e-mail idêntico ao mesmo cliente dentro de uma janela de tempo configurável. Se um modelo foi enviado recentemente ao mesmo destinatário, o Neria bloqueia automaticamente o segundo envio e o registra.

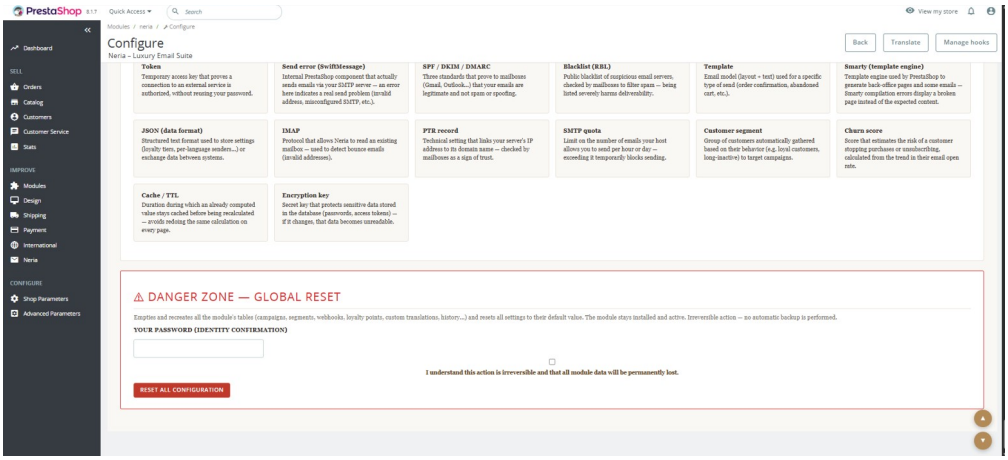
1. Na aba Início → Configurações gerais, ative o Modo silêncio.
2. Configure a janela de proteção global (em minutos, de 1 a 60 — recomendado: 10 min).



Nota — O modo silêncio nunca bloqueia os e-mails transacionais críticos (confirmação de pedido, redefinição de senha). Aplica-se apenas aos e-mails comportamentais e de marketing.

38. Aba Ajuda — Watchdog & Diagnóstico

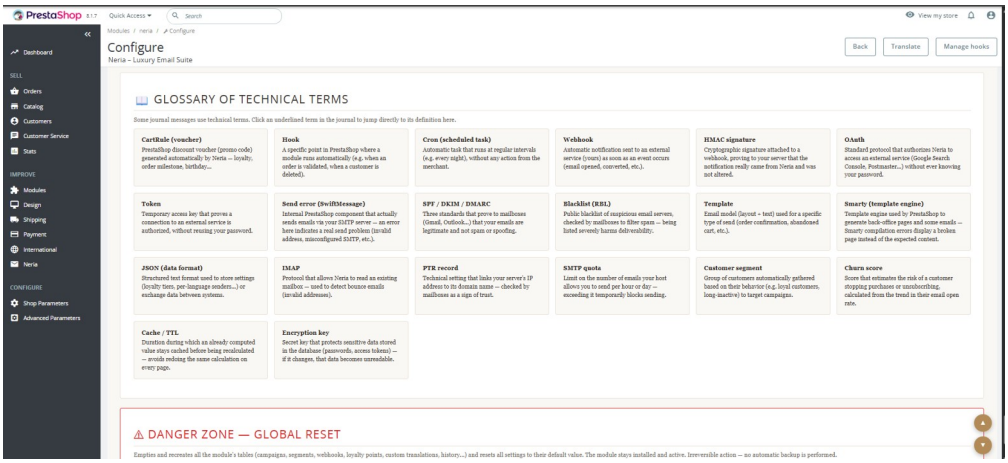
O Neria inclui um sistema de monitoramento interno (Watchdog) que verifica continuamente mais de 100 pontos de controle e registra tudo em neria_log. A aba Ajuda é o centro de controle da saúde do módulo.

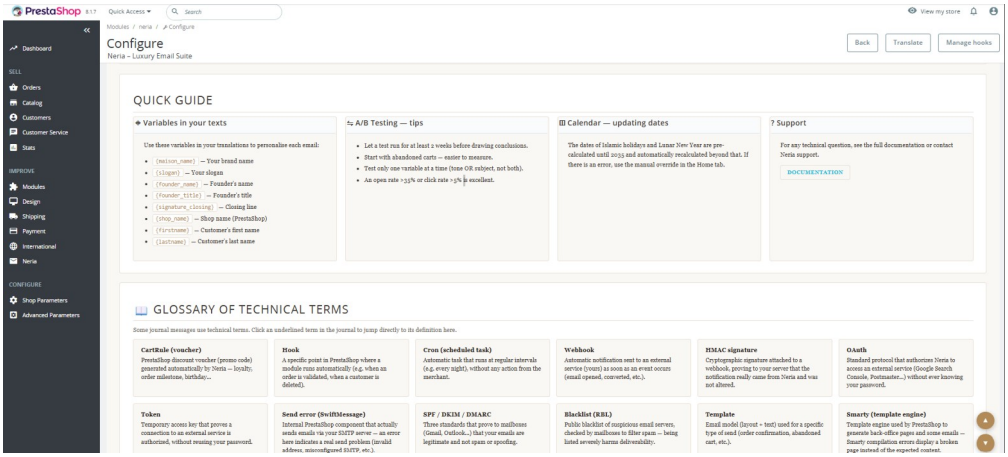


38.1 Log de eventos

O log exibe todos os eventos com três níveis de gravidade:

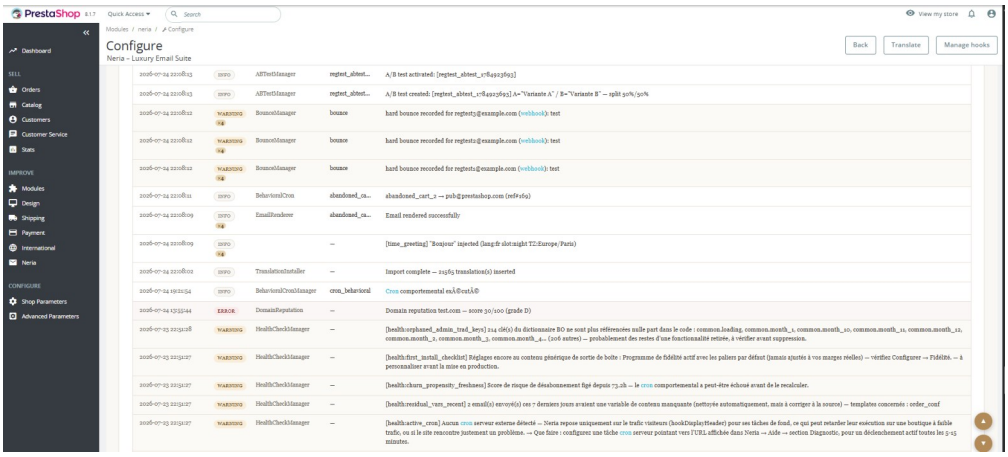
- INFO — funcionamento normal, envios confirmados, limpezas concluídas.
- WARNING — ponto a monitorar, sem impacto imediato (ex.: pontuação de entregabilidade em queda).
- ERROR — anomalia a corrigir (ex.: erro de envio, erro de renderização).





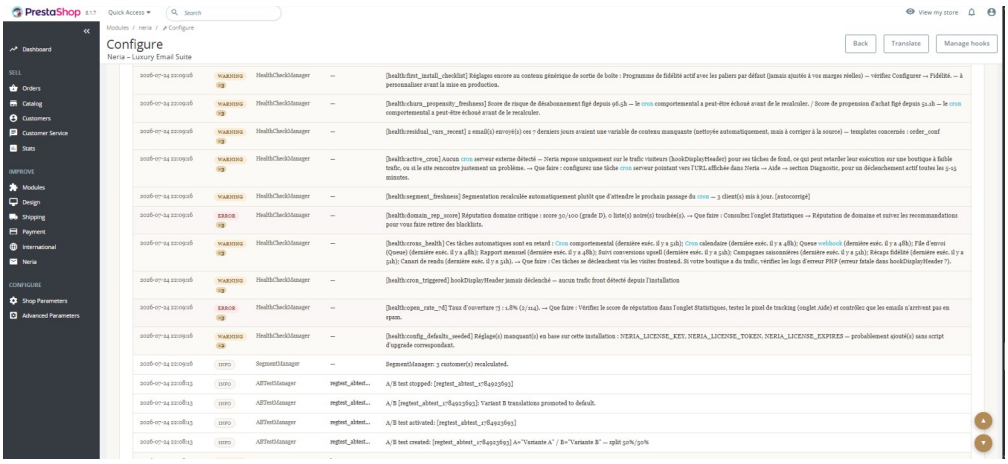
38.2 Alertas automáticos

- Cada evento ERROR gera um e-mail de alarme imediato para o lojista.
- Os alertas WARNING são agrupados em um resumo diário para evitar a saturação da caixa de entrada.



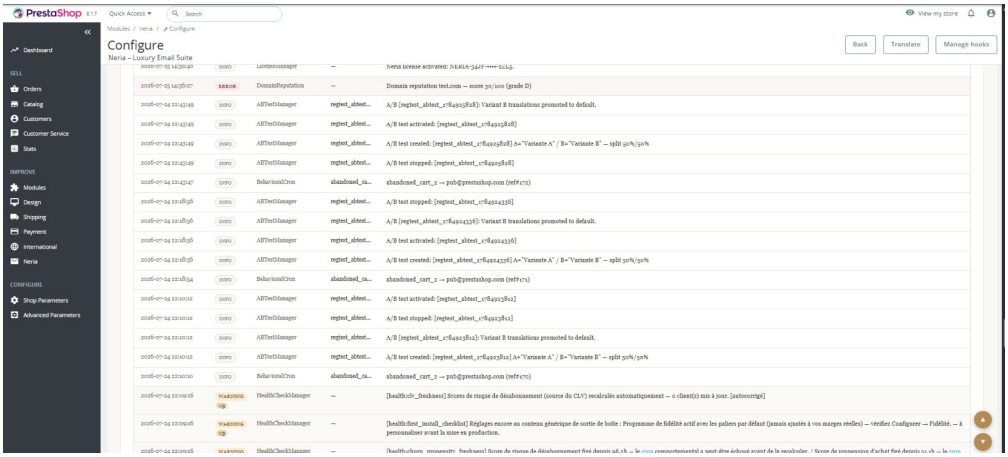
38.3 Auto-reparação

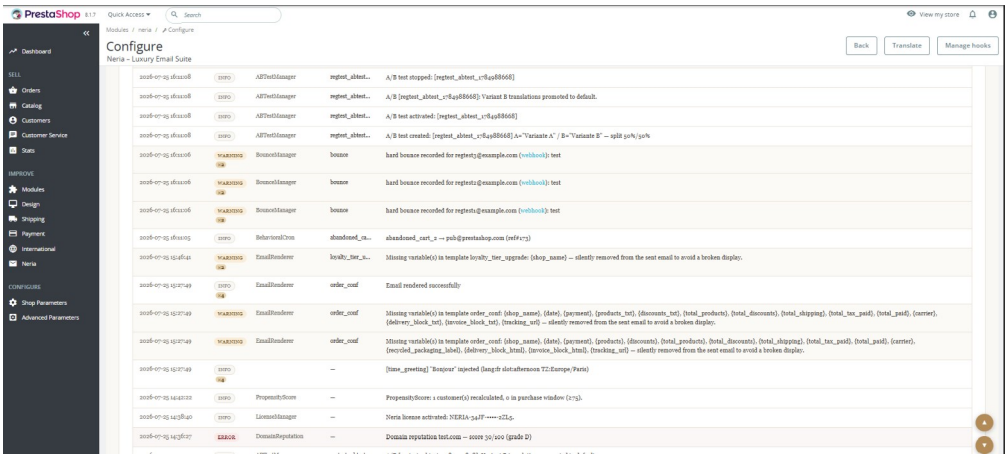
Certas anomalias menores — pontuações comportamentais não recalculadas, segmentação desatualizada, cache de traduções expirado — são corrigidas automaticamente pelo Watchdog sem intervenção. Essas correções são anotadas no log com a menção «corrigido automaticamente».



38.4 Diagnóstico completo

1. Na aba Ajuda, clique em Iniciar diagnóstico completo.
2. O Neria realiza mais de 100 verificações de saúde e exibe um relatório detalhado: hooks registrados, status das tabelas, licenças, cron, configuração.

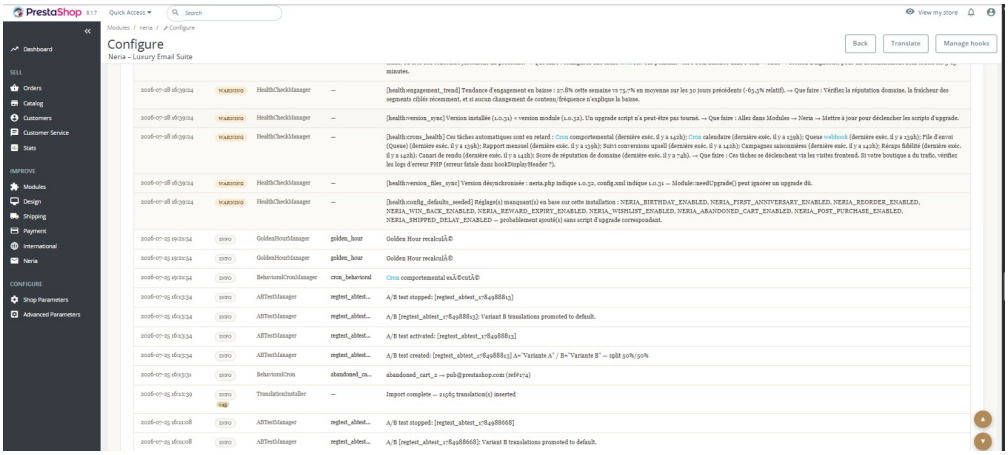


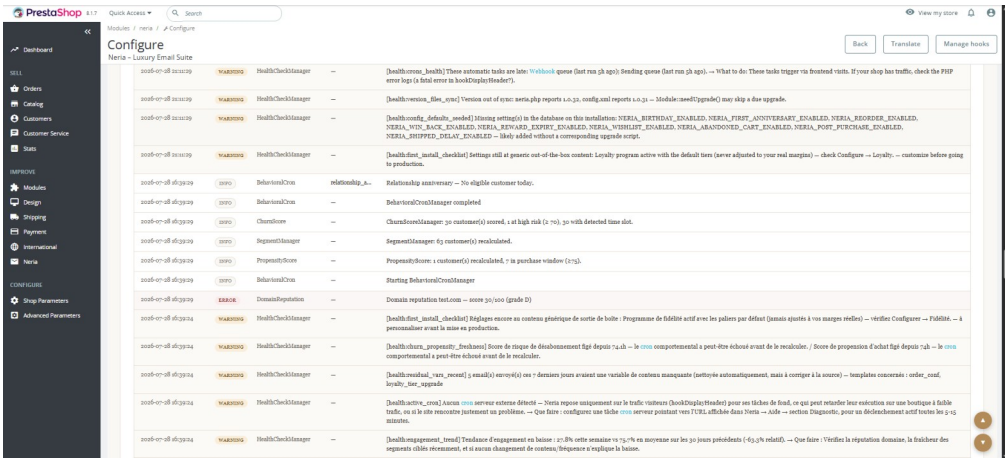


38.5 Página de emergência

Em caso de falha crítica do back office do PrestaShop, uma página de diagnóstico autônoma está disponível em: https://sua-loja.com/modules/neria/neria-emergency.php?token=SEU_TOKEN. Funciona independentemente do PrestaShop.

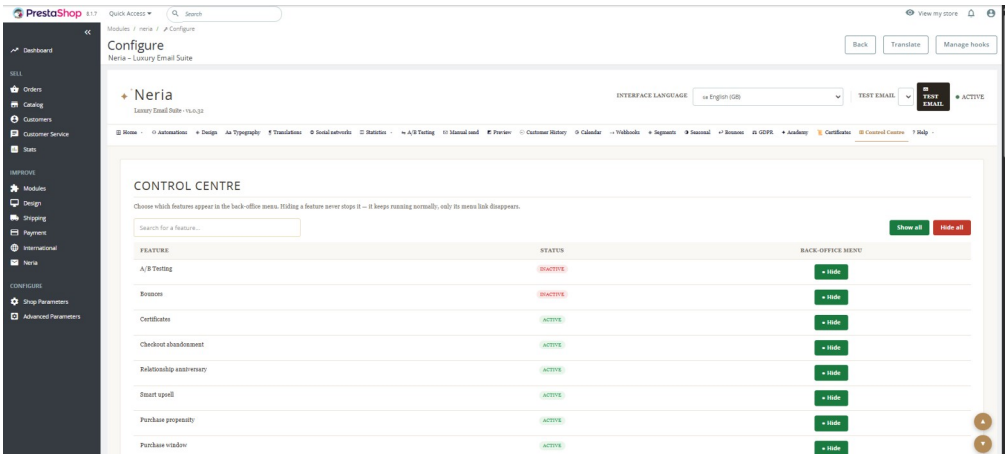
1. Obtenha o token de emergência em Ajuda → Token de emergência.
2. Acesse a URL acima com o token.
3. A página exibe o status do módulo, os erros atuais e os botões de reparo rápido.


PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:engagement_trend] Tendance d'engagement en baisse : 27.8% cette semaine vs 75.7% en moyenne sur les 30 jours précédents (-63.3% relatif). → Que faire : Vérifiez la réputation domaine, la fraîcheur des segments ciblés récemment, et si aucun changement de contenu/fréquence n'explique la baisse.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:version_sync] Version installée (1.0.31) < version module (1.0.32). Un upgrade script n'a peut-être pas tourné. → Que faire : Aller dans Modules → Neria → Mettre à jour pour déclencher les scripts d'upgrade.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:cron_health] Ces tâches automatiques sont en retard : Cron comportemental (dernière exéc. il y a 14zh); Cron calendaire (dernière exéc. il y a 13zh); Queue webhook (dernière exéc. il y a 13zh); File d'envoi (Queue) (dernière exéc. il y a 13zh); Rapport mensuel (dernière exéc. il y a 13zh); Suivi conversions upsell (dernière exéc. il y a 14zh); Campagnes saisonnières (dernière exéc. il y a 14zh); Récaps fidélité (dernière exéc. il y a 14zh); Canari de rendu (dernière exéc. il y a 14zh); Score de réputation de domaine (dernière exéc. il y a 7zh). → Que faire : Ces tâches ne déclenchent via les visites frontend. Si votre boutique a du trafic, vérifier les logs d'erreur PHP (erreur fatale dans hookDisplayHeader ?).
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:version_files_sync] Version désynchronisée : neria.php indique 1.0.32, config.xml indique 1.0.31 — Module::needUpgrade() peut ignorer un upgrade dû.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:config_defaults_seeded] Réglage(s) manquant(s) en base sur cette installation : NERIA_BIRTHDAY_ENABLED, NERIA_FIRST_ANNIVERSARY_ENABLED, NERIA_REORDER_ENABLED, NERIA_WIN_BACK_ENABLED, NERIA_REWARD_EXPIRY_ENABLED, NERIA_WISHLIST_ENABLED, NERIA_ABANDONED_CART_ENABLED, NERIA_POST_PURCHASE_ENABLED, NERIA_SHIPPED_DELAY_ENABLED — probablement ajouté(s) sans script d'upgrade correspondant.
2026-07-25 19:21:54 INFO GoldenHourManager golden_hour Golden Hour recalculÃ©
2026-07-25 19:21:54 INFO GoldenHourManager golden_hour Golden Hour recalculÃ©
2026-07-25 19:21:54 INFO BehavioralCronManager cron_behavioral Cron comportemental exÃ�cutÃé
2026-07-25 16:13:34 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B test stopped: [regtest_abtest_1784988813]
2026-07-25 16:13:34 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B [regtest_abtest_1784988813]: Variant B translations promoted to default.
2026-07-25 16:13:34 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B test activated: [regtest_abtest_1784988813]
2026-07-25 16:13:34 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B test created: [regtest_abtest_1784988813] A="Variante A" / B="Variante B" — split 50%/50%
2026-07-25 16:13:31 INFO BehavioralCron abandoned_ca... abandoned_cart_2 → pub@prestashop.com (réf#174)
2026-07-25 16:12:39 INFO DEBUG TranslationInstaller — Import complete — 24265 translation(s) inserted
2026-07-25 16:11:08 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B test stopped: [regtest_abtest_1784988668]
2026-07-25 16:11:08 INFO ABTestManager regtest_abtest... A/B [regtest_abtest_1784988668]: Variant B translations promoted to default.


PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
2026-07-28 21:31:29 WARNING HealthCheckManager — [health:cron_health] These automatic tasks are late: Webhook queue (last run 5h ago); Sending queue (last run 5h ago). → What to do: These tasks trigger via frontend visits. If your shop has traffic, check the PHP error logs (a fatal error in hookDisplayHeader?).
2026-07-28 21:31:29 WARNING HealthCheckManager — [health:version_files_sync] Version out of sync: neria.php reports 1.0.32, config.xml reports 1.0.31 — Module::needUpgrade() may skip a due upgrade.
2026-07-28 21:31:29 WARNING HealthCheckManager — [health:config_defaults_seeded] Missing setting(s) in the database on this installation: NERIA_BIRTHDAY_ENABLED, NERIA_FIRST_ANNIVERSARY_ENABLED, NERIA_REORDER_ENABLED, NERIA_WIN_BACK_ENABLED, NERIA_REWARD_EXPIRY_ENABLED, NERIA_WISHLIST_ENABLED, NERIA_ABANDONED_CART_ENABLED, NERIA_POST_PURCHASE_ENABLED, NERIA_SHIPPED_DELAY_ENABLED — likely added without a corresponding upgrade script.
2026-07-28 21:31:29 WARNING HealthCheckManager — [health:first_install_checklist] Settings still at generic out-of-the-box content: Loyalty program active with the default tiers (never adjusted to your real margins) — check Configure → Loyalty. — customize before going to production.
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron relationship_a... Relationship anniversary — No eligible customer today.
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron — BehavioralCronManager completed
2026-07-28 16:39:29 INFO ChurnScore — ChurnScoreManager: 30 customer(s) scored, 1 at high risk (≥ 70). 30 with detected time slot.
2026-07-28 16:39:29 INFO SegmentManager — SegmentManager: 63 customer(s) recalculated.
2026-07-28 16:39:29 INFO PropensityScore — PropensityScore: 1 customer(s) recalculated, 7 in purchase window (≥75).
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron — Starting BehavioralCronManager
2026-07-28 16:39:29 ERROR DomainReputation — Domain reputation test.com — score 30/100 (grade D)
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:first_install_checklist] Réglages encore au contenu générique de sortie de boîte : Programme de fidélité actif avec les paliers par défaut (jamais ajustés à vos marges réelles) — vérifiez Configurer → Fidélité. — à personnaliser avant la mise en production.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:churn_propensity_freshness] Score de risque de désabonnement figé depuis 74.1h — le cron comportemental a peut-être échoué avant de le recalculer. / Score de propension d'achat figé depuis 74h — le cron comportemental a peut-être échoué avant de le recalculer.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:residual_vars_recent] 5 email(s) envoyé(s) ces 7 derniers jours avaient une variable de contenu manquante (nettoyée automatiquement, mais à corriger à la source) — templates concernés : order_conf, loyalty_tier_upgrade
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:active_cron] Aucun cron serveur externe détecté — Neria repose uniquement sur le trafic visiteurs (hookDisplayHeader) pour ses tâches de fond, ce qui peut retarder leur exécution sur une boutique à faible trafic, ou si le site rencontre justement un problème. → Que faire : configurez une tâche cron serveur pointant vers l'URL affichée dans Neria → Aide → section Diagnostic, pour un déclenchement actif toutes les 5-15 minutes.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:engagement_trend] Tendance d'engagement en baisse : 27.8% cette semaine vs 75.7% en moyenne sur les 30 jours précédents (-63.3% relatif). → Que faire : Vérifiez la réputation domaine, la fraîcheur des segments ciblés récemment, et si aucun changement de contenu/fréquence n'explique la baisse.

39. Centro de controle

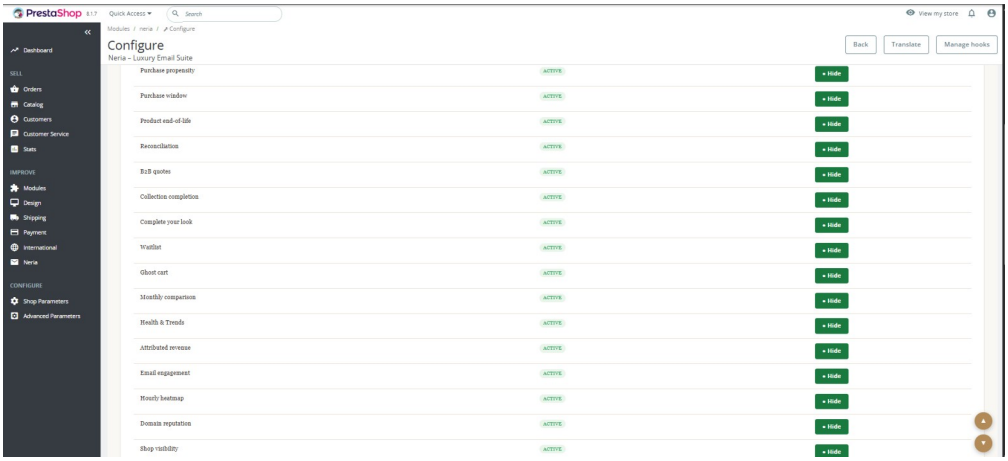
O Centro de controle permite ao lojista mostrar ou ocultar o link para cada funcionalidade no menu do Neria, sem modificar o seu estado real ativo/inativo. Útil para simplificar o menu quando certas funcionalidades avançadas não são utilizadas.

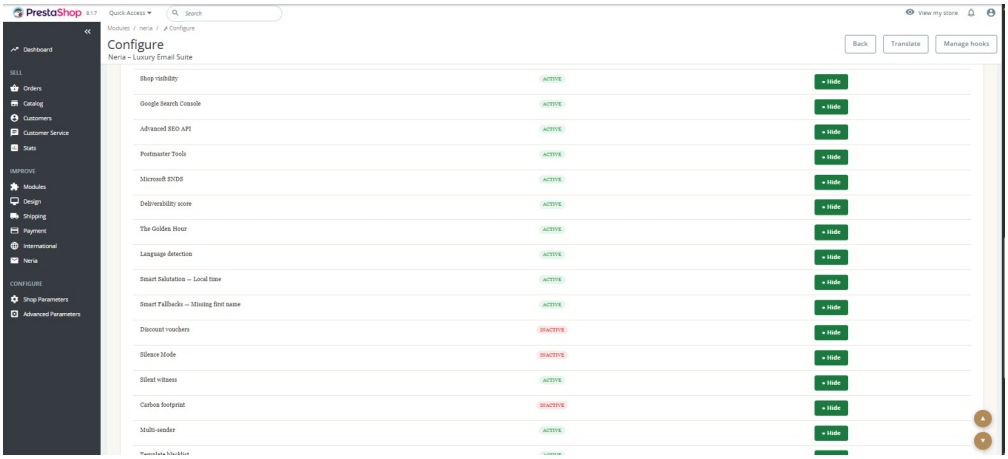


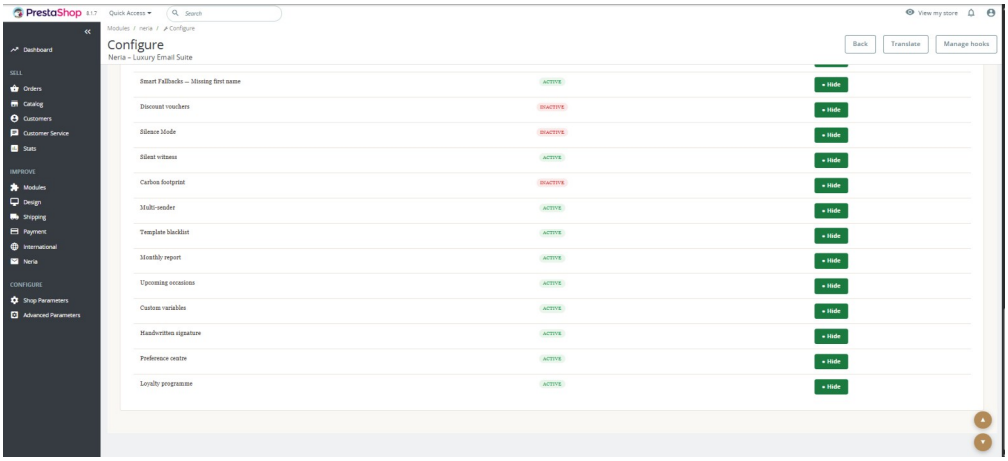
1. Para cada funcionalidade, o ponto colorido indica o estado real (verde = ativo, vermelho = inativo).

2. O botão de alternância à direita controla a visibilidade do link no menu (independentemente do estado).

3. Ocultar um link não desativa a funcionalidade — ela continua rodando em segundo plano.

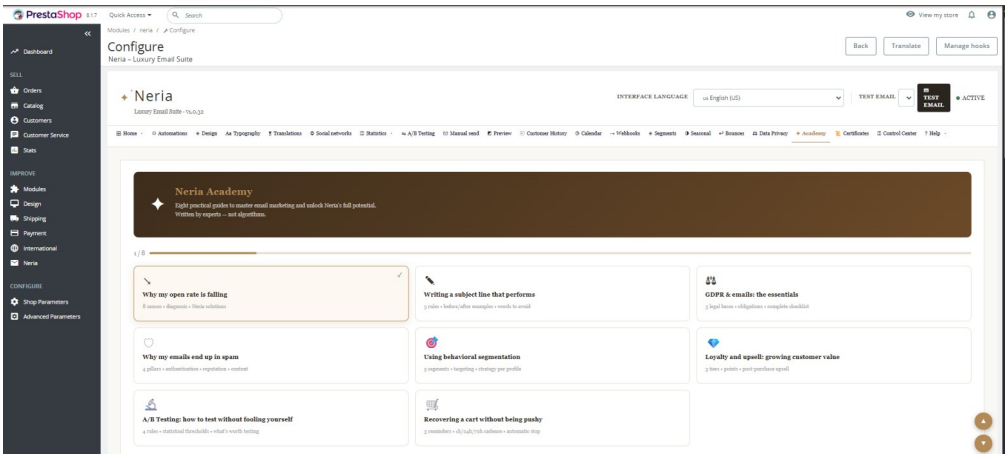





PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Smart Fallbacks – Missing first name
ACTIVE
Hide
Discount vouchers
INACTIVE
Hide
Silence Mode
INACTIVE
Hide
Silent witness
ACTIVE
Hide
Carbon footprint
INACTIVE
Hide
Multi-sender
ACTIVE
Hide
Template blacklist
ACTIVE
Hide
Monthly report
ACTIVE
Hide
Upcoming occasions
ACTIVE
Hide
Custom variables
ACTIVE
Hide
Handwritten signature
ACTIVE
Hide
Preference centre
ACTIVE
Hide
Loyalty programme
ACTIVE
Hide

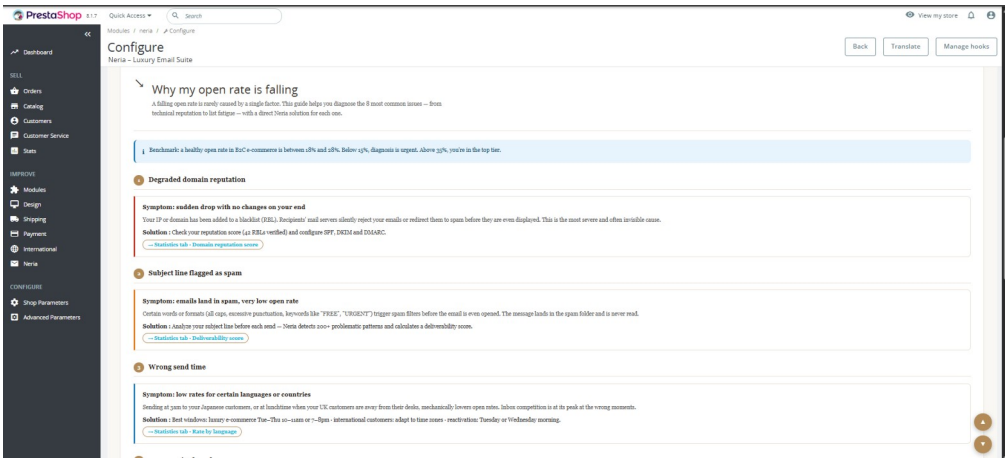
40. Neria Academy

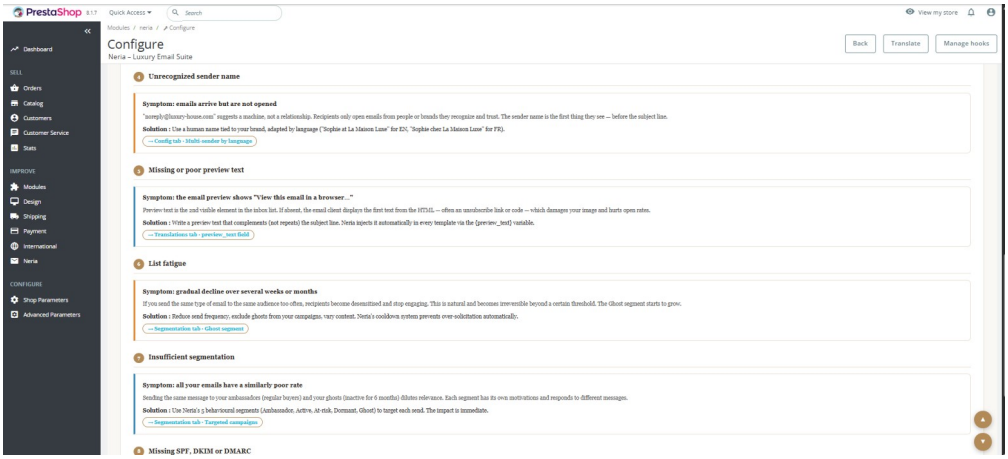
A aba Academy disponibiliza guias de treinamento integrados diretamente no back office no idioma do lojista. Oito guias estão disponíveis na instalação.

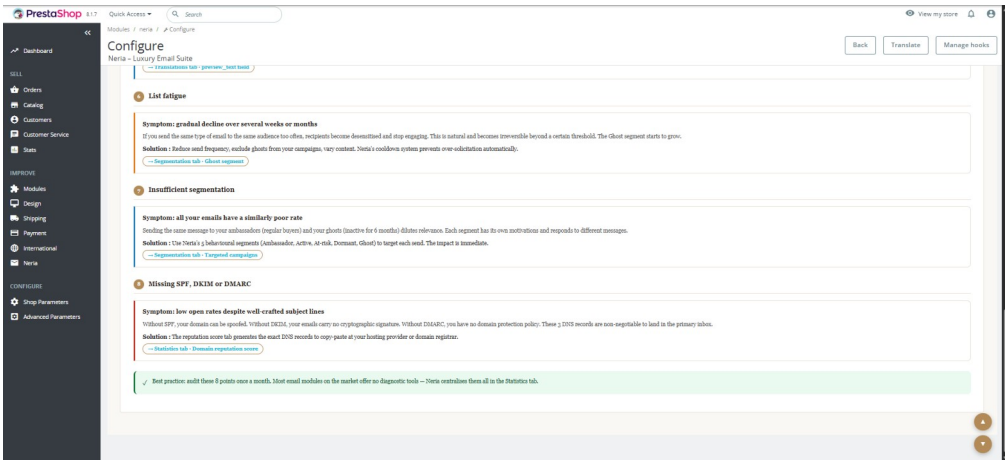


- Guia 1: Por que minha taxa de abertura está caindo — 8 causas • diagnóstico • soluções Neria.
- Guia 2: Escrever um assunto que funcione — 5 regras • exemplos antes/depois • palavras a evitar.
- Guia 3: LGPD e e-mail: o essencial — 3 bases legais • obrigações • checklist completo.
- Guia 4: Por que meus e-mails vão para o spam — 4 pilares • autenticação • reputação • conteúdo.
- Guia 5: Usar a segmentação comportamental — 5 segmentos • segmentação • estratégias por perfil.
- Guia 6: Fidelidade e upsell: aumentar o valor do cliente — 3 níveis • pontos • upsell pós-compra.
- Guia 7: Testes A/B: testar sem erros — 4 regras • limites estatísticos • o que vale testar.
- Guia 8: Recuperar um carrinho sem incomodar — 3 acompanhamentos • cadência 1h/24h/72h • parada automática.

1. Clique em um guia para abri-lo em tela cheia no back office.
2. Cada guia está disponível nos 19 idiomas do módulo.




PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Unrecognized sender name
Symptom: emails arrive but are not opened
"noreply@luxury-house.com" suggests a machine, not a relationship. Recipients only open emails from people or brands they recognize and trust. The sender name is the first thing they see — before the subject line.
Solution : Use a human name tied to your brand, adapted by language ("Sophie at La Maison Luxe" for EN, "Sophie chez La Maison Luxe" for FR).
→ Config tab - Multi-sender by language
Missing or poor preview text
Symptom: the email preview shows "View this email in a browser..."
Preview text is the 2nd visible element in the inbox list. If absent, the email client displays the first text from the HTML — often an unsubscribe link or code — which damages your image and hurts open rates.
Solution : Write a preview text that complements (not repeats) the subject line. Neria injects it automatically in every template via the {preview_text} variable.
→ Translations tab - preview_text field
List fatigue
Symptom: gradual decline over several weeks or months
If you send the same type of email to the same audience too often, recipients become desensitised and stop engaging. This is natural and becomes irreversible beyond a certain threshold. The Ghost segment starts to grow.
Solution : Reduce send frequency, exclude ghosts from your campaigns, vary content. Neria's cooldown system prevents over-solicitation automatically.
→ Segmentation tab - Ghost segment
Insufficient segmentation
Symptom: all your emails have a similarly poor rate
Sending the same message to your ambassadors (regular buyers) and your ghosts (inactive for 6 months) dilutes relevance. Each segment has its own motivations and responds to different messages.
Solution : Use Neria's 5 behavioural segments (Ambassador, Active, At-risk, Dormant, Ghost) to target each send. The impact is immediate.
→ Segmentation tab - Targeted campaigns
Missing SPF, DKIM or DMARC


PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
List fatigue
Symptom: gradual decline over several weeks or months
If you send the same type of email to the same audience too often, recipients become desensitised and stop engaging. This is natural and becomes irreversible beyond a certain threshold. The Ghost segment starts to grow.
Solution : Reduce send frequency, exclude ghosts from your campaigns, vary content. Neria's cooldown system prevents over-solicitation automatically.
→ Segmentation tab - Ghost segment
Insufficient segmentation
Symptom: all your emails have a similarly poor rate
Sending the same message to your ambassadors (regular buyers) and your ghosts (inactive for 6 months) dilutes relevance. Each segment has its own motivations and responds to different messages.
Solution : Use Neria's 5 behavioural segments (Ambassador, Active, At-risk, Dormant, Ghost) to target each send. The impact is immediate.
→ Segmentation tab - Targeted campaigns
Missing SPF, DKIM or DMARC
Symptom: low open rates despite well-crafted subject lines
Without SPF, your domain can be spoofed. Without DKIM, your emails carry no cryptographic signature. Without DMARC, you have no domain protection policy. These 3 DNS records are non-negotiable to land in the primary inbox.
Solution : The reputation score tab generates the exact DNS records to copy-paste at your hosting provider or domain registrar.
→ Statistics tab - Domain reputation score
✓ Best practice: audit these 8 points once a month. Most email modules on the market offer no diagnostic tools — Neria centralises them all in the Statistics tab.

41. Catálogo dos 117 modelos de e-mail

O Neria inclui 117 modelos HTML + texto simples em 19 idiomas, organizados em 7 categorias.

41.1 E-mails transacionais do PrestaShop (redesenhados)

- order_conf, payment, shipped, delivered, in_transit, password, newsletter, account, guest_tracking_info, return_slip, log_alert, reply_msg e todos os modelos padrão do PrestaShop.

41.2 E-mails comportamentais

- birthday, first_anniversary, relationship_anniversary, abandoned_cart_1/2/3, checkout_abandonment, post_purchase_care, post_purchase_review, reorder_reminder, win_back, ghost_cart, order_shipped_delay, milestone_order, refund_processed, return_received, refund_reconciliation_1/2/3.

41.3 E-mails de luxo e experiência

- artisan_message, bespoke_ready, care_certificate, certificate_provenance, concierge_followup, craftsmanship_update, personal_shopper_intro, private_invitation, unboxing_guide, white_glove_apology, alteration_update, repair_completed, repair_request_confirm, packaging_choice.

41.4 E-mails de fidelidade

- loyalty_tier_upgrade, loyalty_recap, loyalty_reward_expiry, look_completion, collection_completion, waitlist_available, wishlist_reminder.

41.5 E-mails de calendário

- christmas, new_year, valentine, mothers_day, fathers_day, grandparents_day, halloween, black_friday, eid_al_fitr, eid_al_adha, ramadan, diwali, lunar_new_year, hanukkah, easter, labor_day, womens_day e variantes.

41.6 E-mails B2B

- corporate_order_confirm, quote_expiry_48h, quote_expiry_day, quote_extension_offer, product_lifespan_reminder.

41.7 E-mails de sistema Neria

- neria_fallback (e-mail de fallback), log_alert (alarme Watchdog), monthly_report_merchant, vip, early_access, exclusive_preview, private_sale, customs_alert, delivery_attempt_failed, extended_warranty, gift_guarantee, tax_refund_eligible.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

42. Perguntas frequentes

Os e-mails não estão sendo enviados — o que devo verificar?

- Aba Ajuda → Log do Watchdog: em caso de erro, ele sempre é registrado lá.
- Verifique se a licença está ativa (banner verde em qualquer aba do Neria).
- Verifique a configuração SMTP do PrestaShop (Parâmetros avançados → E-mail): o Neria não envia por si mesmo — ele depende do mecanismo de envio nativo do PS.
- Teste o envio por meio de Parâmetros avançados → E-mail → Enviar e-mail de teste.

Posso personalizar o texto de um e-mail específico?

Sim, pela aba Traduções: cada modelo é editável de forma independente, em cada um dos 19 idiomas, com pré-visualização em tempo real antes de salvar.

Um modelo não me agrada — posso desativá-lo?

Sim, pela função Lista negra de modelos na aba Início. O Neria deixará então o PrestaShop gerenciar esse envio com a sua renderização nativa.

Como ajusto o horário de envio das automatizações?

Configure o horário de execução do cron do servidor. As recomendações da Golden Hour (aba Estatísticas) indicam o melhor momento para os clientes.

O módulo deixa minha loja mais lenta?

Não: a renderização dos e-mails é mantida em cache no banco de dados e apenas regenerada em caso de envio real ou alteração de configuração. As automatizações rodam como tarefas em segundo plano por meio do cron, nunca durante uma sessão de visitante.

Como obtenho suporte?

Por e-mail para support@neriasoftware.com (resposta em 24 dias úteis) ou pelo PrestaShop Addons → Minha conta → Ajuda → Neria. Informe a versão do módulo (visível em Módulos → Neria) e anexe, se disponível, um extrato do log do Watchdog.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

43. Suporte e Business Care

43.1 Suporte técnico

- E-mail: support@neriasoftware.com
- Tempo de resposta garantido: 24 dias úteis (segunda a sexta-feira).
- Idiomas: francês e inglês.

43.2 Business Care — 12 meses incluídos

Cada licença do Neria inclui 12 meses de Business Care, que cobre:

- Atualizações do módulo (novas funcionalidades, correções de segurança, compatibilidade com novas versões do PS).
- Suporte técnico por e-mail para questões sobre instalação, configuração e uso.
- Atualizações da base de dados de traduções (novos idiomas ou correções linguísticas).

43.3 Renovação

Após 12 meses, o módulo continua funcionando com a versão instalada sem limite de tempo. A renovação do Business Care é opcional e permite continuar recebendo atualizações e suporte.

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados

Apêndice A — Informações legais

A.1 Licença do módulo

Neria — Luxury Email Suite é distribuído sob a licença Academic Free License 3.0 (AFL-3.0) em conformidade com os requisitos do PrestaShop Addons.

A.2 Direitos autorais

© 2026 Neriasoftware — Todos os direitos reservados. O código-fonte, os modelos de e-mail, as traduções e a documentação deste módulo são propriedade exclusiva do seu autor. Qualquer reprodução, distribuição ou uso não autorizados são proibidos.

A.3 Fontes de terceiros utilizadas

- Cormorant Garamond, EB Garamond, Lato, Open Sans, Noto Serif JP/KR/SC/TC — Google Fonts, SIL Open Font License.
- Dancing Script, Great Vibes, Sacramento, Pinyon Script — Google Fonts, SIL Open Font License.

A.4 Bibliotecas de terceiros

- TCPDF — Nicola Asuni, licença LGPL 2.1+ (geração de certificados PDF).
- Outras dependências estão listadas no arquivo composer.json do módulo.

A.5 Dados pessoais

A política de privacidade completa está disponível na página dedicada em neriasoftware.com/privacy.