

MANUAL OFICIAL DE OPERAÇÃO, GESTÃO E GOVERNANÇA DOS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO DO GRUPO OZONECK

Grupo OzonTeck

2024 a 2027

MANUAL OFICIAL DE OPERAÇÃO, GESTÃO E GOVERNANÇA DOS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO DO GRUPO OZONECK

Modelos HOME e MASTER – Estrutura Unificada

CNPJ da Matriz: 38.540.165/0005-52

FICHA TÉCNICA – RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

Elaboração e Aprovação:

Presidência _____

Diretoria Geral _____

Diretoria Jurídica _____

Diretoria de Centros de Distribuição (CDs) _____

Documento Oficial Interno – Uso Restrito e Operacional

Este manual integra as normas institucionais do Grupo Ozonbeck e vincula todos os Centros de Distribuição nas modalidades HOME e MASTER.

Este manual é um documento único e integrado que estabelece as diretrizes jurídicas, operacionais, e fiscais para todos os Centros de Distribuição (CDs) do Grupo Ozonbeck, nos modelos HOME e MASTER.

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA – RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 1 – APRESENTAÇÃO GERAL 1.1. Conceito de Centro de Distribuição (CD) 1.2. Finalidade Institucional e Comercial 1.3. Diferença Estrutural e Comercial dos Modelos 1.4. Fundamentação Contratual e Legal Aplicável 1.5. Autonomia de Gestão e Limitações/Condutas Vedadas

CAPÍTULO 2 – CLASSIFICAÇÃO DOS CDs 2.1. CD Modelo HOME 2.2. CD Modelo MASTER

CAPÍTULO 3 – REQUISITOS PARA ABERTURA 3.1. Fluxo Operacional de Abertura 3.2. Etapas Formais 3.3. Checklist Documental 3.4. Validação da Estrutura Física 3.5. Validação Cadastral do Gestor 3.6. Formalização Final

CAPÍTULO 4 – CNPJ, CNAE E REGULARIDADE FISCAL 4.1. Vedações ao MEI 4.2. Enquadramento Exigido 4.3. CNAEs Obrigatórios e Secundários 4.4. Inscrição Estadual Ativa 4.5. POP e Mudança de Endereço 4.6. Penalidades e Multas 4.7. Transição e Adequação Fiscal

CAPÍTULO 5 – CONTRATOS E REGRAS JURÍDICAS 5.1. Objeto e Natureza da Colaboração 5.2. Uso de Marca e Ativos Intelectuais 5.3. Limites Comerciais e Condutas Vedadas 5.4. Responsabilidades do Gestor 5.5. Confidencialidade e Concorrência 5.6. Vigência e Renovação 5.7. Transferência de Titularidade 5.8. Foro e Sanções

CAPÍTULO 6 – RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS DO GESTOR 6.1. Armazenamento e Estoque 6.2. Atendimento e Pós-Venda 6.3. Recebimento de Mercadorias 6.4. Avarias e Comunicação 6.5. Planejamento de Estoque 6.6. Estrutura Física e Localização 6.7. Segurança e Conformidades 6.8. Comunicação com a Matriz

CAPÍTULO 7 – FLUXOS OPERACIONAIS E SISTÊMICOS 7.1. Lançamento de Pedidos 7.2. Ajustes de Estoque (POP) 7.3. Trocas e Devoluções Internas 7.4. Controle de Ocorrências 7.5. Transferência de Pedidos 7.6. Cancelamentos e Reversões 7.7. Falhas de Pagamento 7.8. Envio de Fotos de Pedidos 7.9. Histórico e Inconsistências 7.10. Comunicação e Suporte 7.11. Rotinas Específicas HOME

CAPÍTULO 8 – FINANCEIRO, COMISSIONAMENTO E NOTAS 8.1. Pagamentos e Repasses 8.2. Emissão de Notas Fiscais 8.3. Fretes e Reembolsos 8.4. Solicitação de Saque 8.5. Emissão de NF de Serviço 8.6. Custos Operacionais 8.7. Responsabilidade Tributária

CAPÍTULO 9 – POLÍTICA DE VOUCHER (CRÉDITO COMERCIAL) 9.1. Conceito e Finalidade 9.2. Natureza Jurídica 9.3. Forma de Utilização 9.4. Inexistência de Crédito Reembolsável 9.5. Extinção com Encerramento Contratual

CAPÍTULO 10 – RESCISÃO, TRANSIÇÃO E DEVOLUÇÕES 10.1. Vigência Mínima e Multa 10.2. Procedimento de Encerramento 10.3. Termo de Devolução de Produtos 10.4. Termo de Ajuste de Estoque 10.5. Transferência para Terceiros 10.6. Responsabilidade Pós-Encerramento 10.7. Produtos e Créditos Remanescentes

CAPÍTULO 11 – GOVERNANÇA, SUPORTE E COMUNICAÇÃO 11.1. Canais Oficiais 11.2. Responsáveis Internos 11.3. Auditoria e Vistorias 11.4. Penalidades e Correções 11.5. Procedimentos de Transição 11.6. Integração entre Setores

CAPÍTULO 12 – ANEXOS E MODELOS Contrato HOME Contrato MASTER Manual Complementar Diretriz para Abertura com CNPJ Fluxo de Abertura de CDs POP de Alterações de CNPJ Termo de Devolução Termo de Ajuste de Estoque Documento de Transição Fiscal Política de Voucher (Anexo resumido)

CAPÍTULO 1 – APRESENTAÇÃO GERAL

1.1. Conceito de Centro de Distribuição (CD)

O Centro de Distribuição (CD) funciona como um Ponto de Apoio Logístico (PA) e Comercial. Sua principal finalidade é receber, armazenar e distribuir os produtos e materiais da Ozoneteck, facilitando o escoamento geográfico e territorial.

1.2. Finalidade Institucional e Comercial

O gestor do CD deve identificar e desenvolver formas de minimizar os riscos e obter melhores resultados para a empresa. O CD atua como uma linha de ligação entre o consumidor e o produto. A Contratada visa implantar um sistema de E-commerce para intermediar e facilitar a entrega, comercialização, compra e venda dos produtos por meio dos distribuidores.

1.3. Diferença Estrutural e Comercial dos Modelos

Ambos os termos "Centro de Distribuição (CD)" e "Ponto de Apoio (PA)" possuem equivalência conceitual e terminológica neste contrato.

- **Modelo MASTER:** Tem como objetivo abastecer os Centros de Distribuição Modelo Home e os demais consumidores/parceiros autorizados da Contratada⁸. A abertura é limitada a **01 (um) Centro de Distribuição Modelo Master a cada Estado.**
- **Modelo HOME:** Tem como objetivo abastecer os clientes finais. A abertura deve compreender o perímetro de **10KM (dez quilômetros) entre outro Centro de Distribuição** do Grupo Ozonteck.
- **Critérios de Distanciamento Mínimo:** Para validação da estrutura física, um CD com repasse fixo deve manter um mínimo de 10 km de outro CD ou ponto de apoio. Um CD parceiro (consignado) deve manter um mínimo de 15 km de outro ponto de apoio parceiro.

1.4. Fundamentação Contratual e Legal Aplicável

O contrato se pauta pelos princípios da **liberdade econômica e autonomia de gestão** do gestor do Centro de Distribuição. As normas aplicadas incluem os termos contratuais e as leis brasileiras, em especial o Código Civil (artigos 710 a 721).

1.5. Autonomia de Gestão e Limitações/Condutas Vedadas

O gestor do CD possui autonomia de gestão para conduzir o seu Ponto de Apoio.

Condutas Expressamente Vedadas:

- Constituir, ao mesmo tempo, outro Centro de Distribuição de Empresas com idêntica incumbência ou mesmo ramo mercadológico.
- Assumir o encargo de tratar de negócios do mesmo gênero, à conta de outros proponentes/empresas.
- Realizar práticas antiéticas ou que não atendam à boa-fé nos negócios jurídicos e comerciais.
- Aliciar membros já cadastrados na plataforma Ozonteck.
- Apresentar produtos que não sejam da Ozonteck no espaço do CD.
- Expor ou associar outra marca do mesmo segmento no local do CD.

- Utilizar a inscrição de pessoa jurídica do CD para outras finalidades que não a compra de produtos da Ozonteck, sob pena de infração civil e penal.
- Realizar contato para aquisição de produtos diretamente às fábricas fornecedoras da Ozonteck, sob pena de multa de 50%.

CAPÍTULO 2 – CLASSIFICAÇÃO DOS CDs

2.1. CD Modelo HOME

Focado em abastecer os clientes finais e praticar preços competitivos.

2.2. CD Modelo MASTER

Focado em abastecer os Centros de Distribuição Modelo Home e os demais consumidores/parceiros autorizados da Contratada.

CAPÍTULO 3 – REQUISITOS PARA ABERTURA

3.1. Fluxo Operacional de Abertura

O processo de abertura inicia-se com o envio do vídeo institucional da Ozonteck e uma Reunião Inicial de Alinhamento para demonstração do modelo de negócios.

3.2. Etapas Formais

As etapas incluem o Alinhamento Comercial, Confirmação da Abertura, Envio da Documentação Cadastral, Validação da Estrutura Física, Treinamentos no Sistema de Gestão e a Formalização Final por E-mail

3.3. Checklist Documental

Obrigatório para Abertura:

- Cópia do IPTU, atualizado e pago, do local de instalação do CD.
- CNPJ (a Contratada pode auxiliar, caso não possua).

Obrigatório para Cadastro do Gestor:

- Nome completo.
- Telefone de contato.
- E-mail de uso exclusivo para o CD.
- Documento fiscal/tributário de identificação (ex: CPF, CNPJ, CUIT, etc.).
- Endereço completo do CD.
- Comprovante de residência ou sede atualizado.

3.4. Validação da Estrutura Física

O gestor deve encaminhar:

- 1 (uma) foto da fachada do local.
- 3 (três) fotos internas: Recepção, Área de separação de pedidos e Espaço destinado a treinamentos.
- O local deve atender aos critérios de distanciamento mínimo (10 km ou 15 km, dependendo da modalidade).

3.6. Formalização Final

O processo será formalmente encerrado por **e-mail oficial**, garantindo rastreabilidade e validade documental.

CAPÍTULO 4 – CNPJ, CNAE E REGULARIDADE FISCAL

4.1. Vedação ao MEI

Não será aceito CNPJ na categoria **MEI (Microempreendedor Individual)**. A permanência no MEI deve ser revista em casos de risco de sanções, atividades incompatíveis ou faturamento superior ao limite⁴². O MEI possui limite de faturamento de até R\$ 81 mil/ano e pode ter apenas 1 funcionário.

4.2. Enquadramento Exigido

O CNPJ deve estar registrado como **ME (Microempresa)** ou categoria superior. O ME permite faturamento de até R\$ 360 mil/ano e até 19 funcionários.

4.3. CNAEs Obrigatórios e Secundários

O CNPJ deve conter os seguintes CNAEs:

- **Principal (Um dos dois):**
 - 5211-7/99 - Depósitos de mercadorias para terceiros, exceto armazéns gerais. OU
 - 5320-2/02 - Atividades de entrega de mercadorias e encomendas.
- **Secundários (Exemplos):** Comércio varejista de cosméticos (47.72-5-00), Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico (47.59-8-99), Promoção de vendas (73.19-0-02), Marketing direto (73.19-0-03), entre outros.

4.4. Inscrição Estadual Ativa

É **obrigatória** a existência de Inscrição Estadual ativa e válida. A Inscrição Estadual é essencial para a emissão de notas fiscais e o envio/reposição de estoque. Se a IE for bloqueada, todas as emissões e envios ficam suspensos até a regularização.

4.5. POP e Mudança de Endereço

O procedimento de alteração de endereço deve ser rigorosamente seguido, com custo de **R\$ 900,00** custeado pelo representante solicitante.

1. **Verificação de Local:** Confirmar junto à prefeitura se as atividades de comércio atacadista e depósito fechado são aceitas.
2. **Documentação:** Encaminhamento da cópia do IPTU.
3. **Análise de Viabilidade:** Protocolo na prefeitura (em média, até 10 dias úteis).
4. **Alteração CNPJ:** Processo de alteração no cartão CNPJ.
5. **Atualização da IE:** Ajuste da Inscrição Estadual junto à Sefaz. A IE pode ficar inativa por aproximadamente 7 dias (ou até 15 dias no total), suspendendo operações.

4.6. Penalidades e Multas

A não observância destas exigências impede a abertura do CD e pode gerar suspensão das operações. O Contratante que realizar a alteração de endereço sem observar os procedimentos sofrerá multa de **50%** do valor do Centro de Distribuição.

4.7. Transição e Adequação Fiscal

A correta classificação das atividades (CNAE) é vital para o escopo de atuação e o impacto nos custos. A **emissão mensal de notas fiscais de remessa** é obrigatória, tratando-se de uma devolução simbólica sem incidência de imposto, fundamental para o fluxo fiscal.

CAPÍTULO 5 – CONTRATOS E REGRAS JURÍDICAS

5.1. Objeto e Natureza da Colaboração

O contrato autoriza o(a) CONTRATANTE a receber, armazenar e distribuir os produtos e materiais da Ozoneteck, mediante remuneração direta ou indireta.

5.2. Uso de Marca e Ativos Intelectuais

A Contratada autoriza o uso das marcas e outros objetos de propriedade intelectual, bem como o direito de uso de métodos e sistemas de implantação e administração de negócio. Todos os materiais de divulgação e propaganda devem ser obrigatoriamente adquiridos pela Matriz, sendo vedada qualquer alteração no *layout*, salvo autorização por escrito com 15 dias de antecedência.

5.3. Responsabilidades do Gestor

O gestor é responsável por responder e enviar todas as solicitações relacionadas a questionamentos e pendências. É 100% responsável pela distribuição ao cliente presencial e envio aos clientes que optarem por receber a mercadoria em domicílio.

5.4. Confidencialidade e Concorrência

O gestor deve manter confidencialidade empresarial, comercial e de estratégias de venda e de marketing na vigência do contrato, bem como após a sua rescisão.

5.5. Vigência e Renovação

O compromisso tem validade mínima de 1 (um) ano, renovável automaticamente caso não haja manifestação contrária com 30 (trinta) dias de antecedência.

5.6. Transferência de Titularidade

O(A) CONTRATANTE tem autonomia para repassar a titularidade do seu negócio para terceiro de boa-fé, que deverá atualizar seus dados e cadastro. O terceiro adquirente assumirá os ônus e bônus decorrentes, sem encargos para a contratada.

5.7. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

O Centro de Distribuição atua no tratamento de dados pessoais (clientes, prospects e colaboradores) e deve seguir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18).

- a) Finalidade do Tratamento: Os dados devem ser tratados apenas para as finalidades contratuais, de distribuição e comercialização dos produtos Ozonteck, sendo vedada a utilização para fins alheios ao escopo do negócio.
- b) Segurança: O gestor do CD é corresponsável pela segurança e sigilo dos dados em seu ambiente operacional, devendo adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações accidentais ou ilícitas.
- c) Comunicação de Incidentes: Qualquer suspeita ou ocorrência de incidente de segurança envolvendo vazamento, acesso indevido ou perda de dados deve ser comunicada imediatamente à Matriz para que as medidas cabíveis, incluindo a notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sejam tomadas.

5.8. Foro e Sanções

- a) Sanções: O descumprimento das regras por qualquer parte acarreta multa em 20% do faturamento mínimo do CD.
- b) Foro: Fica o foro de Guarapari/ES competente para ajuizamento de ações entre as partes.

CAPÍTULO 6 – RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS DO GESTOR

6.1. Armazenamento e Estoque

O CD tem como principal finalidade receber e armazenar produtos. É fundamental que o estoque seja capaz de suprir todas as necessidades dos clientes e que o gestor o mantenha atualizado.

6.2. Atendimento e Pós-Venda

O CD DEVERÁ PREZAR PELA BOA CONDUTA NO ATENDIMENTO GERAL. A excelência no atendimento, otimização dos níveis de estoque e garantia de qualidade nos serviços são exigências e compromissos do gestor.

6.4. Avarias e Comunicação

Caberá ao(à) CONTRATANTE acompanhar o armazenamento e cuidar das embalagens dos produtos. Em caso de defeitos, o CD assumirá toda e qualquer responsabilidade. O prazo para informar a Matriz e solicitar substituição de itens avariados é de até **24h**.

6.6. Estrutura Física e Localização

A escolha da localização deve considerar o tráfego, proximidade de fornecedores, rodovias de acesso, entre outras questões. Os gastos com aluguel e manutenção do espaço serão **EXCLUSIVAMENTE** de responsabilidade do(a) CONTRATANTE.

6.7. Segurança e Conformidades

O espaço do CD deve atender obrigatoriamente as regras de segurança e saúde do trabalho, com todos os EPIs, bem como alvarás de autorização e funcionamento do Poder Público.

6.8. Gestão de Riscos e Rastreabilidade de Produtos

O gestor do CD deve atuar ativamente para minimizar os riscos da operação.

- a) **Rastreabilidade de Lotes/Recall:** O CD deve dispor de um procedimento interno para segregação imediata e rastreamento de lotes específicos em caso de necessidade de *recall* ou identificação de defeitos de fabricação pela Matriz.

- b) **Segregação de Estoque:** É responsabilidade do gestor garantir que produtos avariados, danificados ou sob análise sejam mantidos segregados do estoque apto à distribuição.

6.9. Política de Continuidade de Negócios e Crise

O CD deve possuir um plano de resposta rápida para eventos inesperados, garantindo a continuidade mínima das operações logísticas.

- a) **Continuidade Operacional:** O gestor deve ter procedimentos definidos para manter a segurança do estoque e a capacidade de distribuição (despacho/envio) em caso de interrupção de infraestrutura crítica (falha elétrica, internet ou desastres naturais).
- b) **Crises Reputacionais:** Em caso de incidentes que envolvam mídias sociais, imprensa ou que ameacem a reputação da marca, o gestor do CD deve **centralizar a comunicação imediatamente na Matriz** e abster-se de emitir declarações públicas sem autorização prévia.

6.10. Detalhamento de Saúde e Segurança do Trabalho (SST)

Reforçando a obrigatoriedade do item 6.7, o CD deve priorizar a SST em suas rotinas:

- a) **Ergonomia e Manuseio:** O gestor deve garantir que os procedimentos de armazenamento, separação e embalagem de pedidos respeitem as normas de ergonomia e o uso obrigatório dos EPIs para a prevenção de acidentes.
- b) **Vistorias:** A Matriz realizará vistorias periódicas para constatar se o CD está atendendo aos padrões de segurança e qualidade exigidos.

6.11. Comunicação com a Matriz

O gestor do CD deverá solicitar os materiais para divulgação com o prazo máximo de até **15 (quinze) dias de antecedência** para o setor de Marketing da Matriz Ozonect.

CAPÍTULO 7 – FLUXOS OPERACIONAIS E SISTÊMICOS

7.1. Lançamento de Pedidos

O lançamento de pedidos adiciona os itens adquiridos no estoque do CD comprador.

- **Responsabilidade:** Lançamentos de compras na Matriz são da Matriz. Compras em Filiais (Masters) são de responsabilidade da própria filial.
- **Visualização:** Produtos em **LARANJA** (não lançado/apenas retirada do estoque de origem). Produtos em **VERDE** (lançado/estoque adicionado ao CD de destino).
- **Master:** O lançamento é automático ao marcar o pedido como "**ENTREGUE**" dentro do escritório virtual.

7.2. Ajustes de Estoque (POP)

O ajuste de estoque é o processo de conferência e correção, realizado sob agendamento prévio com o bloqueio temporário das vendas.

- **Processo de Ajuste de Estoque – Passo a Passo Oficial:**
 1. **Desativação do CD:** O Centro de Distribuição será temporariamente desabilitado no sistema para impedir novas vendas ou movimentações durante o processo.
 2. **Cancelamento de Pedidos Pendentes:** Cancelar todos os pedidos pendentes de pagamento para que não interfiram no cálculo do estoque disponível.
 3. **Separação de Pedidos Pagos, Não Entregues:** Acessar a aba **LOGÍSTICA** no sistema e separar fisicamente todos os pedidos pagos, mas ainda não entregues, pois esses produtos já saíram do estoque teórico.
 4. **Lançamento de Produtos Recebidos (SE HOUVER):** Confirmar se todos os produtos recebidos da MASTER já foram lançados no sistema antes de iniciar a contagem física.

5. **Envio do PDF com Estoque Atual:** A equipe central enviará um relatório em PDF com o estoque teórico registrado no sistema até o momento do bloqueio das vendas.
 6. **Contagem Física e Preenchimento do Inventário:** Realizar a contagem física de todos os produtos com base no PDF e preencher a quantidade real, preenchendo com "0" se um item não for encontrado.
 7. **Envio do Inventário Preenchido:** Enviar o arquivo preenchido de volta à equipe de suporte para análise, incluindo fotos ou vídeos de suporte se solicitados (ex: produtos com divergência ou alto valor).
 8. **Análise e Ajuste no Sistema:** A equipe central fará o ajuste manual no sistema, mediante validação, caso sejam identificadas divergências. Em casos de erros recorrentes, a Diretoria de CDs poderá solicitar apuração mais detalhada, como recontagem ou envio de evidências.
- **Ação para Retirada Manual:** A retirada manual é realizada acessando a aba **Produtos > Inventário**, selecionando a **Ação** (Saída ou Entrada), informando a **Quantidade** e preenchendo a **Observação** obrigatória com o motivo e o número do pedido.
 - **Formalização Final:** O ajuste é formalizado pelo **Termo de Ciência e Concordância sobre Ajuste de Estoque** (em anexo à planilha), que o gestor deve assinar, concordando com as informações finais registradas.

7.3. Trocas e Devoluções Internas

- **Trocas por Fabricação:** A avaliação de pedidos deve ser feita dentro do prazo de **30 dias da compra**. Após a retirada do item defeituoso do estoque, o resarcimento é feito via **voucher**.
- **Termo de Devolução:** A devolução de produtos à Matriz é formalizada pelo **Termo de Devolução de Produtos à Matriz**.

7.4. Controle de Ocorrências

O campo Ocorrências serve para anotar qualquer informação atípica sobre o pedido (ex: nome da Transportadora, falta de produtos, lançamento parcial) e deve ser usado de forma imprescindível.

7.5. Transferência de Pedidos

A transferência de pedidos altera o local de retirada/envio do pedido.

- **Condições:** O pedido deve estar como **PENDENTE** e é **obrigatório** confirmar com o CD atual que o pedido ainda não foi entregue, despachado ou enviado.
- **Restrição:** Proibição de transferências em pedidos com alteração de valor.
- **Impacto:** O sistema devolve os itens ao estoque do CD original e retira os itens do estoque do novo CD¹⁰⁰. O comissionamento (10% de lucro e 100% em voucher) é removido do CD antigo e creditado para o novo CD.

7.6. Cancelamentos e Reversões

Política de Cancelamento de Pedidos de CDs:

- O cancelamento será tratado com maior rigor, dada a incidência e o impacto na operação logística e nos controles internos.
- **Diretriz Padrão de Atendimento:** Em caso de solicitação de cancelamento pelo CD, deve-se usar a resposta padrão, reforçando que a ação impacta diretamente o controle interno e a operação logística.
- **Insistência:** Caso o CD insista, deve-se reforçar que o cancelamento é permitido **apenas em casos extremos**, sendo uma operação fora do fluxo padrão que impacta todos os relatórios.
- **Aprovação:** O cancelamento só será autorizado mediante avaliação e aprovação da gestão ou direção responsável.
- **Critérios de Análise:** Cada caso será analisado individualmente, com base em:
 - Erro de digitação que comprometa completamente o pedido.

- Falta grave de estoque ou item com defeito.
- Solicitações com justificativa formal e documentação de apoio.
- **Comunicação:** O procedimento deve ser comunicado a todos os CDs, reforçando que o cancelamento é uma exceção.

7.8. Envio de Fotos de Pedidos

A Matriz realiza o envio periódico (diário ou no máximo a cada dois dias) das fotos dos pedidos para conferência visual pelos centros de distribuição HOME, garantindo que o pedido foi montado conforme solicitado.

7.9. Procedimento para Reclamações de Cápsulas Faltantes

Visa estabelecer o procedimento padrão para análise e tratamento de reclamações de clientes que relatam o recebimento de produtos com cápsulas faltantes.

- **1. Recebimento da Reclamação:**
 - Registrar a solicitação no sistema de atendimento.
 - Solicitar ao cliente um **vídeo abrindo o produto**, rompendo o lacre e mostrando as cápsulas de forma contínua, sem cortes.
- **2. Coleta de Informações Necessárias:** Coletar e anexar: Lote, Validade, Data da compra, Data de retirada/recebimento, Quantidade de cápsulas faltantes relatada, e o vídeo/fotos fornecidos.
- **3. Verificar o Prazo:**
 - Validar se a reclamação está dentro do prazo de troca/reclamação da empresa (ex: **até 7 dias corridos** após o recebimento/retirada). Se fora do prazo, informar que não será possível prosseguir.
- **4. Análise da Reclamação:**
 - **Com Vídeo:** Se a falha for confirmada pela área responsável, proceder com troca ou reembolso proporcional.

- **Sem Vídeo:** Avaliar a possibilidade de reembolso proporcional considerando o Histórico de reclamações do cliente, Lote do produto e possíveis falhas recorrentes, e Evidências disponíveis.
- **5. Encaminhar Solução ao Cliente:** Informar a compensação (troca, reembolso total ou proporcional) se aprovada, ou o motivo da reprovação de forma clara e cordial.
- **6. Registrar o Caso:** Finalizar atendimento e enviar toda a documentação para o contato de suporte aos CDs, que irá receber e anexar em um Drive.
- **Observações:** Nunca acusar o cliente de má fé. Em casos recorrentes, escalar para o gestor imediato.

CAPÍTULO 8 – FINANCIERO, COMISSIONAMENTO E NOTAS

8.1. Pagamentos e Repasses

As formas de pagamento incluem: Voucher (recompra CD), Saldo (moeda da plataforma), Mercado Pago (crédito, débito, PIX) e Ozonpay (moeda para afiliados)¹⁰⁵.

8.3. Fretes e Reembolsos

O frete das mercadorias da Matriz para os CDs é de responsabilidade da Matriz. O frete de despacho dos produtos para os clientes será de responsabilidade do consumidor final.

8.4. Solicitação de Saque

As solicitações de saque serão realizadas entre os dias **01 a 05 de cada mês**, com prazo de pagamento até o **15º (décimo quinto) dia útil do mesmo mês**.

8.5. Emissão de NF de Serviço

Para o saque, o gestor do CD deve possuir um CNPJ e solicitar o saque mediante juntada de **Nota Fiscal de Serviço**. Caso a NF de serviço não seja apresentada, será cobrada taxa de **15%** sobre o valor da nota correspondente.

8.6. Custos Operacionais

É de responsabilidade do Gestor do CD os custos do funcionamento do Ponto de Apoio predial, bem como, funcionários, aluguéis, e taxas de atividade.

8.7. Responsabilidade Tributária

O Grupo Ozonteck não possui qualquer responsabilidade trabalhista e previdenciária das contratações nas relações de emprego e trabalho realizadas pelo(a) CONTRATANTE.

CAPÍTULO 9 – POLÍTICA DE VOUCHER (CRÉDITO COMERCIAL)

9.1. Conceito e Finalidade

O voucher concedido pela empresa constitui um **instrumento de crédito comercial e empresarial**, previsto em política interna, que permite ao titular do Centro de Distribuição aplicar o valor integral aportado na aquisição de mercadorias e produtos da Ozonteck. O CD recebe 100% em voucher (crédito para recompra de produtos) quando o pedido é pago¹¹³.

9.2. Natureza Jurídica

Trata-se de um mecanismo assemelhado a **cashback de natureza estritamente comercial, não financeira**, que **não gera obrigação de restituição em espécie**.

9.3. Forma de Utilização

O voucher é um crédito escritural destinado exclusivamente à **aquisição de produtos da empresa** durante a vigência do contrato. É utilizado para a recompra de produtos pelos CDs.

9.4. Inexistência de Crédito Reembolsável

O saldo em voucher não se caracteriza como **crédito líquido e exigível em dinheiro**. Ele é um crédito de uso exclusivo no ecossistema da empresa, não gerando, em nenhuma hipótese, obrigação de reembolso em moeda corrente.

9.5. Extinção com Encerramento Contratual

Com o encerramento contratual, referido crédito **não subsiste para fins de reembolso em moeda corrente**. Em caso de rescisão contratual, não haverá reembolso dos produtos em estoque do CD cujas notas já tenham sido emitidas.

CAPÍTULO 10 – RESCISÃO, TRANSIÇÃO E DEVOLUÇÕES

10.1. Vigência Mínima e Multa

O compromisso com a empresa tem validade mínima de **1 (um) ano**. O descumprimento das regras descritas no contrato gera multa de **20% do faturamento mínimo do CD**.

10.2. Procedimento de Encerramento

O pedido que for feito até o momento do encerramento deverá ser honrado, com emissão da nota fiscal e envio dos produtos solicitados.

10.3. Termo de Devolução de Produtos

A devolução de produtos à Matriz é formalizada pelo **Termo de Devolução de Produtos à Matriz** para análise e possível substituição.

10.4. Termo de Ajuste de Estoque

O ajuste de estoque é formalizado pelo **Termo de Ciência e Concordância sobre Ajuste de Estoque**, que o gestor deve assinar para autorizar as alterações.

10.5. Transferência para Terceiros

O contratante pode optar em transferir o CD de sua titularidade para terceiro de boa-fé, sem ônus e resarcimento para a contratada.

10.6. Responsabilidade Pós-Encerramento

Mesmo após o encerramento do Centro de Distribuição, o(a) CONTRATANTE ficará na posse dos produtos restantes disponíveis no ponto comercial.

10.7. Produtos e Créditos Remanescentes

Em caso de rescisão contratual, **não haverá reembolso** dos produtos em estoque do CD cujas notas já tenham sido emitidas.

CAPÍTULO 11 – GOVERNANÇA, SUPORTE E COMUNICAÇÃO

11.3. Auditoria e Vistorias

A Matriz da CONTRATADA fará periodicamente **vistorias** para constatar se o CD está atendendo aos padrões e critérios de segurança e qualidade exigidos.

11.4. Penalidades e Correções

Em caso de erro não sistêmico no estoque, o ajuste deve ser manual via aba Estoque > Inventário. Em caso de erro sistêmico, o ajuste deve ser realizado via sistema.

11.5. Procedimentos de Transição

A regularização e transição adequadas garantem conformidade legal e tributária. O processo exige consultar o contador e iniciar a migração/atualização dos CNAEs.

11.6. Código de Ética e Conduta

O gestor do CD e sua equipe são obrigados a aderir e seguir integralmente o Código de Ética e Conduta do Grupo Ozonect.

- a) **Conflito de Interesses:** O CD deve declarar e evitar qualquer situação que possa configurar conflito de interesses com as atividades da Ozonect, incluindo relações com concorrentes e fornecedores diretos.
- b) **Prevenção à Corrupção:** É estritamente proibida qualquer forma de suborno, fraude ou corrupção, em conformidade com a legislação brasileira (Lei nº 12.846/13). O CD deve pautar suas relações comerciais com o setor público e privado na mais absoluta transparência e legalidade.

11.7. Canal de Denúncias (*WHISTLEBLOWING*)

O Grupo Ozonect mantém um Canal de Denúncias, gerido por um Comitê de *Compliance* ou entidade externa, para reportar, de forma sigilosa e, se desejado, anônima, quaisquer violações às leis, ao Código de Ética ou às regras deste Manual.

- a) **Uso Obrigatório:** O gestor do CD e sua equipe devem utilizar o canal para reportar imediatamente qualquer ato suspeito de fraude, corrupção, assédio, má conduta ou violação de segurança de dados.
- b) **Proteção ao Denunciante:** O Grupo Ozoneteck assegura a não retaliação ao denunciante de boa-fé.

11.8. Política de Treinamento e Capacitação

Visando a excelência operacional e o *compliance* institucional, o gestor do Centro de Distribuição e sua equipe devem cumprir a Política de Treinamento Obrigatório da Ozoneteck.

Obrigatoriedade e Foco: A capacitação não é apenas um auxílio, mas um requisito de continuidade da parceria. Os treinamentos abordam o sistema de gestão, as operações diárias, e os pilares de *compliance* para garantir a padronização e o controle em todas as etapas do processo operacional.

Áreas Temáticas do Treinamento Anual Obrigatório: A participação e aprovação são requisitos no histórico de governança do CD. Os temas obrigatórios incluem, mas não se limitam a:

- a) **Compliance, Ética e Prevenção à Fraude:** Treinamentos focados no Código de Ética e na legislação anticorrupção, visando a total transparência e legalidade nas operações.
- b) **Política de Proteção de Dados (LGPD):** Capacitação para garantir que o CD atue em conformidade com as regras de tratamento e segurança de dados pessoais dos clientes e associados.
- c) **Saúde e Segurança no Trabalho (SST):** Treinamento sobre o uso correto de EPIs e procedimentos de manuseio e armazenamento para garantir que o CD atenda às regras obrigatórias de segurança.
- d) **Atualizações Operacionais e Sistêmicas:** Treinamento prático no sistema de gestão da Ozoneteck, cobrindo funcionalidades como Lançamento de Pedidos, Ajuste de Estoque, Logística (rastreamento), Financeiro e Relatórios .

Certificação: A aprovação nestes treinamentos é um requisito de continuidade da parceria e será registrada no histórico de governança do CD, assegurando a conformidade e a qualificação contínua do parceiro.

11.7. DEFINIÇÃO DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES (DPR)

- a) Os papéis da Matriz (CONTRATADA) e do Centro de Distribuição (CONTRATANTE/GESTOR) são definidos por este Manual e pelo Contrato de Colaboração Empresarial. Esta definição é crucial para a governança e para a gestão de riscos, estabelecendo as responsabilidades de cada parte.
- b) **Responsabilidades da Matriz (Ozonteck):** A Matriz assume a responsabilidade pelos custos de frete das mercadorias enviadas para o CD.
- c) No âmbito financeiro, a Matriz é responsável pelo pagamento das comissões e pela autorização dos saques, além de manter o controle do estoque fiscal.
- d) A Ozonteck fornece todo o suporte de apoio, incluindo auxílio administrativo e de Tecnologia da Informação (TI).
- e) **Responsabilidades do Centro de Distribuição (Gestor):** O Gestor do CD é responsável por garantir a excelência da operação em seu ponto de apoio.
- f) O CD assume a responsabilidade pela logística, ou seja, pelo recebimento, pelo armazenamento, pela segurança do local e por quaisquer avarias que ocorram após o recebimento das mercadorias.
- g) No que tange à distribuição final, o Gestor é **100% responsável** pela distribuição ao cliente presencial e pelo envio de mercadorias, além do atendimento e pós-venda.
- h) No aspecto financeiro e fiscal, o Gestor deve arcar com os custos operacionais, incluindo funcionamentos, aluguéis e taxas de atividade.
- i) O Gestor deve emitir a Nota Fiscal de Serviço para a Matriz para solicitar o saque de suas comissões.

CAPÍTULO 12 – ANEXOS E MODELOS

Os documentos a seguir complementam este Manual e servem como referência jurídica, operacional e fiscal:

- Contrato MASTER.
- Contrato HOME.
- Manual Complementar de Atendimento aos CDs.
- Diretriz para Abertura de Centro de Distribuição (CD) CNPJ.
- Fluxo Operacional para Abertura de CDs.
- POP - Alterações de Dados de CNPJ de Filiais.
- Termo de Devolução de Produtos à Matriz.
- Termo de Ciência e Concordância sobre Ajuste de Estoque.
- Documento de Transição dos Centros de Distribuição (Ajustes Fiscais).

CONTRATO DE COLABORAÇÃO EMPRESARIAL

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MODELO MASTER

GRUPO OZONECK

O Centro de Distribuição (doravante “CD”) funciona como Ponto de Apoio Logístico (doravante “PA”) e Comercial. Ademais, o local deverá ser capaz de armazenar materiais e produtos, de maneira a facilitar o escoamento geográfico e territorial dos produtos Ozonbeck.

É papel do gestor do CD, portanto, identificar e desenvolver formas de minimizar os riscos e obter melhores resultados para a empresa.

Para fins deste contrato e negócio jurídico, os termos: *Centro de Distribuição (CD)* e *Ponto de Apoio (PA)* possuem equivalência, conformidade conceitual e terminológica, de modo que, quando a cláusula contratual se referir a qualquer uma dessas terminações significarão o mesmo objeto contratual.

PARTES:

De um lado, **O(A) CONTRATANTE** (doravante denominada como Contratante ou Gestor), cuja qualificação se encontra no **Formulário** inicial, que assina os termos e condições a seguir; e

De outro, a **CONTRATADA, GRUPO OZONECK**, inscrita no CNPJ: 38.540.165/0001-29; e **OZON STORE COMÉRCIO VAREJISTA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número 59.795.166/0001-94, com sede no estado do Espírito Santo, município de Guarapari, na Rodovia Governador Mário Covas, S/Nº (KM 328 – BR 101), Comunidade Urbana de Iguape, CEP: 29227-404, representadas por seu administrador **MAXIMILIANO DE CARVALHO ESQUIVEL**.

Cláusula 1ª: Do Objeto do Contrato

- a. Trata-se de sistema de Distribuição, pelo qual a CONTRATADA, durante a vigência e por meio do presente contrato, autoriza o(a) CONTRATANTE a receber, armazenar e distribuir os produtos e materiais da Ozonect, em um determinado território de prévio conhecimento da CONTRATADA.
- b. A contratada também autoriza o uso das marcas e outros objetos de propriedade intelectual, sempre associados ao direito de produção ou distribuição exclusiva ou não exclusiva de produtos ou serviços, e também ao direito de uso de métodos e sistemas de implantação e administração de negócio ou sistema operacional desenvolvido ou detido pela CONTRATADA, mediante remuneração direta ou indireta, sem caracterizar relação de consumo ou vínculo empregatício em relação ao(à) CONTRATANTE ou à seus empregados, ainda que durante períodos excepcionais, como os de treinamento.

Parágrafo único: é terminantemente proibido que o(a) CONTRATANTE constitua, ao mesmo tempo, outro Centro de Distribuição de Empresas com idêntica incumbência ou mesmo ramo mercadológico; bem como, assuma o encargo de nela tratar de negócios do mesmo gênero, à conta de outros proponentes/empresas.

- c. O Grupo Ozonect, ora CONTRATADA, não possui qualquer responsabilidade trabalhista e previdenciária das contratações nas relações de emprego e trabalho realizadas pelo(a) CONTRATANTE.
- c. O presente contrato se pauta pelos princípios da liberdade econômica e autonomia de gestão do gestor do Centro de Distribuição.
- c. As normas aplicadas ao presente contrato têm por escopo os próprios termos do Contrato, as leis brasileiras aplicáveis, em especial o **Código Civil, nos seus artigos 710 a 721.**

VALOR E MODALIDADE DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO:

- f. O valor e a modalidade do CD estão contidos no Formulário deste Contrato, podendo passar por atualizações quanto à modalidade, regras e normas de infraestrutura, bem como atualizações de valores.
- f. As informações quanto às Linhas de Produtos com suas especificações, bem como às informações referentes a bônus, pontuações e premiações estão contidas no anexo de demonstração do Plano de Negócio, no qual integra este contrato.
- f. Para abertura do Centro de Distribuição são necessários e obrigatórios os seguintes documentos:
 1. Cópia do IPTU, atualizado e pago, do local de instalação do CD.
 2. CNPJ (no mínimo ME – Microempresa, sendo vedada a constituição por MEI – Micro Empreendedor Individual) – caso o(a) CONTRATANTE não possua, a CONTRATADA auxiliará na abertura dela para o titular.

Cláusula 2^a

Título I: Regras de Estrutura – funcionamento e proposta de um centro de distribuição ou ponto de apoio

- 1. O Centro de Distribuição é um lugar – não necessariamente próximo ou na sede da empresa – que tem como principal finalidade receber, armazenar e distribuir produtos ou materiais. A proposta de manter uma instalação para esse fim está totalmente relacionada a questões logísticas.

§1º. A CONTRATADA tem como proposta implantar um sistema de E-commerce, de modo a intermediar e facilitar por meio dos seus parceiros distribuidores a entrega, a comercialização, a compra e venda dos seus produtos aos consumidores.

§2º. É expressamente vedada a utilização da inscrição de pessoa jurídica do Centro de Distribuição do Grupo OzonTeck (objeto do contrato) para a

compra, aquisição, intermediação e uso de outras finalidades que não sejam a compra de produtos da OzonTeck, sob pena de infração civil e penal.

§3º. O(A) CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para manifestar interesse na abertura do CD, através do e-mail e/ou nos canais oficiais da contratada.

§4º. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para abertura do CD após manifestação expressa do contratante, passando o prazo a contar em dias corridos.

§5º. Todos os materiais de divulgação e propaganda deverão ser obrigatoriamente adquiridos pela Matriz da CONTRATADA, desse modo, fica vedado qualquer alteração nos desenhos, marcas e layout da OzonTeck, ressalvado, mediante autorização feita por escrito com antecedência mínima de 15 (quinze) dias de prazo para o setor de Marketing da Matriz da OzonTeck.

§6º. O gestor do CD, deverá solicitar os materiais para divulgação com o prazo máximo de até 15 (quinze) dias de antecedência para o setor de Marketing da Matriz OzonTeck.

§7º. É o Gestor do CD responsável pela imagem da marca da OzonTeck, junto aos consumidores, uma vez que o distribuidor é a principal linha que liga o consumidor ao produto, de modo a tornar-se fundamental, devendo ao Gestor do CD zelar para que a imagem da marca, bem como dos produtos não sejam deturpados.

§8º. O(A) CONTRATANTE terá 100% (cem por cento) da responsabilidade pela distribuição presencial e envio aos consumidores que optarem por receber a mercadoria em domicílio.

2. É de responsabilidade do(a) CONTRATANTE responder e enviar todas as solicitações relacionadas a questionamentos e pendências que possam surgir por parte dos associados e consumidores.

3. O(A) CONTRATANTE terá como objetivo, abastecer os Centros de Distribuição modelo Home e os demais consumidores/parceiros autorizados da

CONTRATADA dentro do prazo esperado e praticar preços competitivos, de modo a proporcionar que a empresa esteja sempre em evidência no mercado.

Título II: Dos Cuidados e Prevenção no Setor de Armazenamento e Embalagem

4. Caberá ao(à) CONTRATANTE acompanhar o armazenamento e cuidar das embalagens dos produtos, tendo por certo que, em caso de defeitos, assumirá o CD toda e qualquer responsabilidade, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade.

5. Deve-se ter atenção, também, ao processo de recebimento dos produtos, garantindo assim a qualidade nos serviços prestados, em caso de recebimento de produtos avariados.

6. **O(A) CONTRATANTE terá o prazo de até 24h para informar a Matriz e solicitar substituição de itens avariados para evitar quaisquer tipos de transtornos junto aos consumidores da Ozoneteck.**

7. É importante ter em mente que todo o processo de distribuição se inicia pelo estoque. Esse setor é responsável por determinar quanto de todos os produtos estão disponíveis no armazém, suas quantidades e características. Sendo assim, caberá ao responsável pelo CD manter seu estoque atualizado, pois é fundamental que o seu estoque seja capaz de suprir todas as necessidades dos Centros de Distribuição modelo Home e os demais consumidores/parceiros autorizados da CONTRATADA.

8. A Matriz da CONTRATADA fará periodicamente vistorias para constatar se o CD do(a) CONTRATANTE está atendendo aos padrões e critérios de segurança e qualidade, exigidos no contrato e com a legislação vigente.

Título III: Do Planejamento Prévio de Estoque

9. O planejamento prévio do estoque de mercadorias é necessário para qualquer negócio, pois possibilita uma gestão eficiente de compras e um bom controle de vendas. Somente assim é possível prever a necessidade de

reposição de produtos e agilizar o atendimento, devendo o(a) CONTRATANTE planejar-se de acordo com o necessário para o bom funcionamento do seu CD.

Título IV: Localização bem planejada

10. É imprescindível pensar na localização ao buscar um local para instalação de um CD, devendo ser levado em consideração questões como o tráfego, proximidade de fornecedores, rodovias de acesso, entre outras. Todos esses detalhes agilizam os processos logísticos — um dos principais objetivos dos gestores visionários da área.

11. Observar pontos estruturais e de infraestrutura também é importante na hora de escolher um local. Então, antes de optar pelo local, é ideal que o(a) CONTRATANTE verifique os gastos com aluguel e manutenção do espaço, pois estes gastos serão EXCLUSIVAMENTE de responsabilidade dele(a).

12. Uma infraestrutura adequada também ajudará a manter os consumidores sempre satisfeitos, o que estimula a fidelidade consumerista junto a empresa e ao CD, trazendo benefícios financeiros a todos.

13. O espaço do Centro de Distribuição deve atender obrigatoriamente as regras de segurança e saúde do trabalho, com todos os EPIs, bem como alvarás de autorização e funcionamento do Poder Público.

14. Os documentos exigidos para a abertura de uma CD são de inteira responsabilidade do(a) CONTRATANTE, cabendo a Matriz da CONTRATADA realizar vistorias periódicas internas, registradas em ata, devidamente arquivada nos assentamentos de registros da empresa.

15. É vedado aos gestores dos CDs realizarem contato para aquisição de produtos diretamente às fábricas fornecedoras da OzonTeck, sob pena de multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da filial escolhida pelo(a) CONTRATANTE.

Cláusula 3^a

Exigências e Compromissos do Gestor do Centro de Distribuição

3.1) O(A) CONTRATANTE compromete-se a assegurar níveis de excelência no atendimento aos consumidores, manter a qualidade dos serviços prestados e otimizar a gestão de estoque do Centro de Distribuição (CD).

3.2) O CD deverá prezar pela boa conduta comercial e observar práticas éticas, sendo vedadas:

- a. Atitudes que contrariem a boa-fé contratual;
- b. Aliciamento de membros já cadastrados na plataforma OzonTeck;
- c. Exposição ou comercialização de produtos que não sejam da marca OzonTeck no ambiente do CD;
- d. Associação direta ou indireta com outras marcas do mesmo segmento no local do CD.

e.

3.3) É dever do GESTOR manter confidencialidade sobre informações comerciais, estratégicas, de marketing e operacionais da CONTRATADA, durante a vigência deste contrato e após sua rescisão.

3.4) A CONTRATANTE possui autonomia de gestão para conduzir o CD, respeitadas as normas contratuais e diretrizes da CONTRATADA.

§1º – Localização e Quantidade por Estado

A instalação de Centros de Distribuição modelo Master será condicionada à aprovação da CONTRATADA, com base em critérios técnicos e comerciais. Poderá haver mais de um CD modelo Master por Estado, desde que:

- a. Haja distância mínima de 50 km entre as unidades;
- b. Seja comprovada a viabilidade territorial e mercadológica;
- c. Seja aprovado expressamente pela CONTRATADA, por meio de parecer técnico prévio.

§2º – Mudança de Endereço

Para qualquer mudança de endereço do CD, o(a) CONTRATANTE deverá:

1. Abrir chamado de solicitação via suporte da CONTRATADA;
2. Justificar o pedido com informações técnicas e comerciais;
3. Aguardar análise da CONTRATADA no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

§3º - A mudança somente será permitida com deferimento formal da CONTRATADA, observando os critérios do §1º desta cláusula.

Parágrafo único: Caso o(a) CONTRATANTE mude de endereço sem autorização, será aplicada multa de 50% (cinquenta por cento) do valor do CD, passível de desconto em bônus, saldos ou comissões.

5. Atendimento e prestação de serviços em níveis de excelência aos consumidores, a otimização dos níveis de estoque e a garantia de qualidade nos serviços prestados.

6. Escolher o CD como estratégia de negócio é uma excelente alternativa para garantir o alto padrão de qualidade no atendimento ao consumidor.

7. Vale lembrar que a entrega no tempo certo, com a quantidade correta e a qualidade garantida, é um ponto crucial para oportunizar o melhor atendimento ao público, portanto, O CD DEVERÁ PREZAR PELA BOA CONDUTA NO ATENDIMENTO GERAL.

8. São expressamente vedados ao CD realizar práticas antiética e que não atenda a boa-fé nos negócios jurídicos e comerciais, além de aliciar membros já cadastrados na plataforma Ozoneteck; apresentar no espaço do CD produtos que não sejam da Ozoneteck; a exposição ou associação de outra marca do mesmo seguimento no local do CD.

9. Manter confidencialidade empresarial, comercial e de estratégias de venda e de marketing na vigência do contrato, bem como após a sua rescisão.

10. O gestor do CD possui autonomia de gestão para conduzir o seu Ponto de Apoio.

11. Sobre a MUDANÇA DE ENDEREÇO - para a alteração de endereço do CD, o(a) CONTRATANTE deverá seguir os seguintes procedimentos:

- a. Abrir um chamado de solicitação via suporte de Centros de Distribuição do Grupo OzonTeck.
- b. O requerimento deverá ser fundamentado e conter as justificativas da alteração de endereço, a fim de justificar o pedido.
- c. A análise terá como critérios técnicos e objetivos os constantes neste contrato, bem como o limite de 01 (um) Centro de Distribuição do Grupo OzonTeck modelo Master por Estado.
- d. Uma vez encaminhado o requerimento de alteração de endereço será apreciado pela CONTRATADA no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, tendo como resultado o DEFERIMENTO ou INDEFERIMENTO do pedido de mudança de endereço.

Parágrafo único: caso o(a) CONTRATANTE realize a alteração de endereço sem observar os procedimentos contidos neste contrato, sofrerá multa de 50% (cinquenta por cento) correspondente ao valor do Centro de Distribuição, podendo ser descontados em bônus, saldos e comissões.

Cláusula 4^a

Título I: Dos Direitos do Contratante

1. Receber todo suporte de apoio e auxílio administrativo e TI da CONTRATANTE.
2. Ser atualizado imediatamente de novas promoções, catálogos, produtos, planos de carreiras e comissões.
3. Isenção dos encargos de impostos e taxas de fretes nas capitais.
4. O(A) CONTRATANTE se caracteriza como gestor, e, portanto, mesmo após o encerramento do Centro de Distribuição, ficará na posse dos produtos restantes disponíveis no ponto comercial.

Parágrafo Único: Caso existam débitos pendentes do GESTOR junto à OZONECK, inclusive valores decorrentes de inadimplência, avarias, perdas, extravios ou qualquer outra obrigação contratual não cumprida, a OZONECK

poderá reter o valor correspondente aos produtos remanescentes como forma de compensação parcial ou total dos referidos débitos. A apuração desses valores deverá ser formalmente apresentada ao GESTOR, que poderá apresentar justificativas ou contestação no prazo de 3 (três) dias úteis, sob pena de aceitação tácita. Persistindo saldo devedor após eventual compensação, o GESTOR será notificado para quitação imediata, sob pena de cobrança judicial.

5. O(A) CONTRATANTE tem autonomia para repassar a titularidade do seu negócio para terceiro de boa-fé, devendo este atualizar os seus dados e cadastro junto à CONTRATADA.

4.6) As solicitações de saque serão realizadas exclusivamente no dia 15 (quinze) de cada mês, com prazo de pagamento até 10 (dez dias úteis) do mesmo mês. Ainda, caso o dia 15 recaia em um sábado, a solicitação de saque deverá ser realizada antecipadamente no dia útil imediatamente anterior. Se o dia 15 recair em um domingo, a solicitação será postergada para o primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo único: para realização do saque (item “4.6”), deverá o(a) CONTRATANTE solicitar o saque mediante juntada de Nota Fiscal, como nota de serviço, sob pena de ser cobrada taxa de 15% (quinze por cento) sobre o valor da nota correspondente.

Título II: Do Plano de Comissionamento

4.7) O gestor do CD terá direito à comissão individualizada, indicado no Formulário deste Contrato, sobre o valor total faturado no respectivo mês, sendo o pedido solicitado até o 15º dia útil do mês seguinte, **mediante apresentação de Nota Fiscal de Serviço correspondente ao valor do comissionamento.**

Parágrafo único: Sobre a remuneração correspondente aos negócios concluídos dentro de uma zona determinada, o distribuidor tem direito apenas aos que tiverem sua interferência direta.

4.8) Os Centros de Distribuição modelo Home e os demais consumidores/parceiros autorizados da CONTRATADA farão seus pedidos de compra diretamente no escritório virtual em seu BackOffice e o pagamento será feito diretamente para a Ozonbeck, sendo que somente os despachos, entregas

e distribuição dos produtos ficarão a cargo do CD ao qual o consumidor em questão optou por sua escolha de conveniência e proximidade geográfica.

§1º. O frete das mercadorias da Matriz para os CDs será de responsabilidade da Matriz.

§2º. O frete de despacho dos produtos para os consumidores será de responsabilidade do consumidor final fazendo o seu pagamento junto ao pedido, ficando a Matriz responsável pelo envio da nota fiscal, possibilitando o despacho delas.

§3º. É de responsabilidade do Gestor do CD, conforme a necessidade de estoque, fazer a reposição de pedidos gerados pelo sistema em seu BackOffice.

§4º. Para receber as suas comissões, o gestor do CD deve possuir um CNPJ e emitir uma Nota de Prestação de Serviços para a Matriz.

§5º. É de responsabilidade do Gestor do CD, os custos do funcionamento do Ponto de Apoio predial, bem como, funcionários, aluguéis, e taxas de atividade.

Cláusula 5º: Da Rescisão Contratual

- 1. O compromisso com a empresa tem validade mínima de 1 (um) ano, podendo ser renovado automaticamente caso não haja manifestação contrária com 30 (trinta) dias de antecedência.**
- 2. O pedido que for feito até o momento que uma das partes desejar encerrar o presente contrato, deverá ser honrada, vez que a nota fiscal será emitida e os produtos solicitados, serão devidamente enviados.**

§1º. Em caso de rescisão contratual não haverá reembolso dos produtos em estoque do CD cujas notas já tenham sido emitidas.

§2º. O Grupo Ozonect não tem interesse em rescindir ou suspender a parceria com o Centro de Distribuição, salvo se esta descumprir com as regras legais e constantes no contrato.

§3º. Conforme dispõe a cláusula no item “4.5”, o contratante pode optar em transferir o CD de sua titularidade para terceiro de boa-fé, sem ônus e resarcimento para a contratada.

§4º. O terceiro adquirente de boa-fé que alude o parágrafo anterior ao tomar posse do CD, assumirá os ônus e bônus delas decorrentes, não insurgindo quaisquer encargos para a contratada.

3. Caso uma das partes não cumprir com as regras descritas neste contrato, haverá multa em 20% do faturamento mínimo do CD.

4. Fica o foro de Guarapari/ES competente para ajuizamento de ações entre as partes.

Estando ambas as partes juntas e assinadas, cientes dos direitos e obrigações para o melhor andamento do negócio Ozoneteck, firmado, assim, a presente.

Guarapari-ES, datado e assinado eletronicamente.

FORMULÁRIO INDIVIDUALIZADO

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO – GRUPO OZONECK

A empresa **GRUPO OZONECK**, inscrita no CNPJ: 38.540.165/0001-29; e **OZON STORE COMÉRCIO VAREJISTA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número 59.795.166/0001-94, com sede no estado do Espírito Santo, município de Guarapari, na Rodovia Governador Mário Covas, S/Nº (KM 328 – BR 101), Comunidade Urbana de Iguape, CEP: 29227-404, representadas por seu administrador **MAXIMILIANO DE CARVALHO ESQUIVEL**, nacionalidade Brasileira, Empresário, casado, CPF 023.514.070-83, possui o Contrato de

Colaboração Empresarial – Centro de Distribuição, em anexo, com o seguinte Distribuidor Autorizado:

DADOS DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO:

CNPJ:

Nome completo do Representante Legal:

Modalidade do CD:

Valor do CD:

Porcentagem/ Participação no faturamento:

Endereço:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL:

Estado Civil:

Carteira de Identidade de nº:

CPF de nº:

Endereço residencial:

Assinatura do Distribuidor

- 1. Apuração de Valores e Pagamentos Futuros:** Os Valores devidos em razão deste contrato, bem como eventuais parcelas vencidas e vincendas, serão apurados oportunamente pela Empresa do Grupo

Ozonteck, mediante conferência e prestação de contas, comprometendo-se ambas as partes a proceder de boa-fé à verificação e liquidação dos respectivos montantes. As partes reconhecem, que a apuração dos referidos valores poderá ocorrer em momento posterior à assinatura do presente instrumento, sendo certo que eventual inadimplemento será tratado nos termos deste contrato e da legislação aplicável

OBSERVAÇÕES DE CONTRATAÇÃO:

CONTRATO DE COLABORAÇÃO EMPRESARIAL

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO MODELO HOME

GRUPO OZONECK

O Centro de Distribuição (doravante “CD”) funciona como Ponto de Apoio Logístico (doravante “PA”) e Comercial. Ademais, o local deverá ser capaz de armazenar materiais e produtos, de maneira a facilitar o escoamento geográfico e territorial dos produtos Ozonbeck.

É papel do gestor do CD, portanto, identificar e desenvolver formas de minimizar os riscos e obter melhores resultados para a empresa.

Para fins deste contrato e negócio jurídico, os termos: *Centro de Distribuição (CD)* e *Ponto de Apoio (PA)* possuem equivalência, conformidade conceitual e terminológica, de modo que, quando a cláusula contratual se referir a qualquer uma dessas terminações significarão o mesmo objeto contratual.

PARTES:

De um lado, **O(A) CONTRATANTE** (doravante denominada como Contratante ou Gestor), cuja qualificação se encontra no **Formulário** inicial, que assina os termos e condições a seguir; e

De outro, a **CONTRATADA, GRUPO OZONECK**, inscrita no CNPJ: 38.540.165/0001-29; e **OZON STORE COMÉRCIO VAREJISTA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número 59.795.166/0001-94, com sede no estado do Espírito Santo, município de Guarapari, na Rodovia Governador Mário Covas, S/Nº (KM 328 – BR 101), Comunidade Urbana de Iguape, CEP: 29227-404, representadas por seu administrador **MAXIMILIANO DE CARVALHO ESQUIVEL**.

Cláusula 1ª: Do Objeto do Contrato

- a. Trata-se de sistema de Distribuição, pelo qual a CONTRATADA, durante a vigência e por meio do presente contrato, autoriza o(a) CONTRATANTE a receber, armazenar e distribuir os produtos e materiais da Ozonect, em um determinado território de prévio conhecimento da CONTRATADA.
- b. A contratada também autoriza o uso das marcas e outros objetos de propriedade intelectual, sempre associados ao direito de produção ou distribuição exclusiva ou não exclusiva de produtos ou serviços, e também ao direito de uso de métodos e sistemas de implantação e administração de negócio ou sistema operacional desenvolvido ou detido pela CONTRATADA, mediante remuneração direta ou indireta, sem caracterizar relação de consumo ou vínculo empregatício em relação ao(à) CONTRATANTE ou à seus empregados, ainda que durante períodos excepcionais, como os de treinamento.

Parágrafo único: é terminantemente proibido que o(a) CONTRATANTE constitua, ao mesmo tempo, outro Centro de Distribuição de Empresas com idêntica incumbência ou mesmo ramo mercadológico; bem como, assuma o encargo de nela tratar de negócios do mesmo gênero, à conta de outros proponentes/empresas.

- c. O Grupo Ozonect, ora CONTRATADA, não possui qualquer responsabilidade trabalhista e previdenciária das contratações nas relações de emprego e trabalho realizadas pelo(a) CONTRATANTE.
- d. O presente contrato se pauta pelos princípios da liberdade econômica e autonomia de gestão do gestor do Centro de Distribuição.
- e. As normas aplicadas ao presente contrato têm por escopo os próprios termos do Contrato, as leis brasileiras aplicáveis, em especial o Código Civil, nos seus artigos 710 a 721.

VALOR E MODALIDADE DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO:

- f. O valor e a modalidade do CD estão contidos no Formulário deste Contrato, podendo passar por atualizações quanto à modalidade, regras e normas de infraestrutura, bem como atualizações de valores.
- g. As informações quanto às Linhas de Produtos com suas especificações, bem como às informações referentes a bônus, pontuações e premiações estão contidas no anexo de demonstração do Plano de Negócio, no qual integra este contrato.
- h. Para abertura do Centro de Distribuição são necessários e obrigatórios os seguintes documentos:
 1. Cópia do IPTU, atualizado e pago, do local de instalação do CD.
 2. CNPJ (no mínimo ME – Microempresa, sendo vedada a constituição por MEI – Micro Empreendedor Individual) – caso o(a) CONTRATANTE não possua, a CONTRATADA poderá ser contatada para auxiliar na abertura dela para o titular.

Cláusula 2^a

Título I: Regras de Estrutura – funcionamento e proposta de um centro de distribuição ou ponto de apoio

- 1. O Centro de Distribuição é um lugar – não necessariamente próximo ou na sede da empresa – que tem como principal finalidade receber, armazenar e distribuir produtos ou materiais. A proposta de manter uma instalação para esse fim está totalmente relacionada a questões logísticas e de acolhimento ao cliente.

§1º. A CONTRATADA tem como proposta implantar um sistema de E-commerce, de modo a intermediar e facilitar por meio dos seus parceiros distribuidores a entrega, a comercialização, a compra e venda dos seus produtos ao consumidor final.

§2º. É expressamente vedada a utilização da inscrição de pessoa jurídica do Centro de Distribuição do Grupo OzonTeck (objeto do contrato) para a compra, aquisição, intermediação e uso de outras finalidades que não sejam a compra de produtos da OzonTeck, sob pena de infração civil e penal.

§3º. O(A) CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para manifestar interesse na abertura do CD, através do e-mail e/ou nos canais oficiais da contratada.

§4º. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para abertura do CD após manifestação expressa do contratante, passando o prazo a contar em dias corridos.

§5º. Todos os materiais de divulgação e propaganda deverão ser obrigatoriamente adquiridos pela Matriz da CONTRATADA, desse modo, fica vedado qualquer alteração nos desenhos, marcas e layout da OzonTeck, ressalvado, mediante autorização feita por escrito com antecedência mínima de 15 (quinze) dias de prazo para o setor de Marketing da Matriz da OzonTeck.

§6º. O gestor do CD, deverá solicitar os materiais para divulgação com o prazo máximo de até 15 (quinze) dias de antecedência para o setor de Marketing da Matriz OzonTeck.

§7º. É o Gestor do CD responsável pela imagem da marca da OzonTeck, junto aos consumidores, uma vez que o distribuidor é a última linha que liga o consumidor ao produto, de modo a tornar-se fundamental, devendo ao Gestor do CD zelar para que a imagem da marca, bem como dos produtos não sejam deturpados.

§8º. O(A) CONTRATANTE terá 100% (cem por cento) da responsabilidade pela distribuição ao cliente presencial e envio aos clientes que optarem por receber a mercadoria em domicílio.

2. É de responsabilidade do(a) CONTRATANTE responder e enviar todas as solicitações relacionadas a questionamentos e pendências que possam surgir por parte dos associados e consumidores.

3. O(A) CONTRATANTE terá como objetivo, abastecer os clientes dentro do prazo esperado e praticar preços competitivos, de modo a proporcionar que a empresa esteja sempre em evidência no mercado.

Título II: Dos Cuidados e Prevenção no Setor de Armazenamento e Embalagem

4. Caberá ao(à) CONTRATANTE acompanhar o armazenamento e cuidar das embalagens dos produtos, tendo por certo que, em caso de defeitos, assumirá o CD toda e qualquer responsabilidade, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade.

5. Deve-se ter atenção, também, ao processo de recebimento dos produtos, garantindo assim a qualidade nos serviços prestados, em caso de recebimento de produtos avariados.

6. **O(A) CONTRATANTE terá o prazo de até 24h para informar a Matriz e solicitar substituição de itens avariados para evitar quaisquer tipos de transtornos junto ao cliente final.**

7. É importante ter em mente que todo o processo de distribuição se inicia pelo estoque. Esse setor é responsável por determinar quanto de todos os produtos estão disponíveis no armazém, suas quantidades e características. Sendo assim, caberá ao responsável pelo CD manter seu estoque atualizado, pois é fundamental que o seu estoque seja capaz de suprir todas as necessidades dos clientes.

8. A Matriz da CONTRATADA fará periodicamente vistorias para constatar se o CD do(a) CONTRATANTE está atendendo aos padrões e critérios de segurança e qualidade, exigidos no contrato e com a legislação vigente.

Título III: Do Planejamento Prévio de Estoque

9. O planejamento prévio do estoque de mercadorias é necessário para qualquer negócio, pois possibilita uma gestão eficiente de compras e um bom controle de vendas. Somente assim é possível prever a necessidade de reposição de produtos e agilizar o atendimento ao cliente, devendo o(a) CONTRATANTE planejar-se de acordo com o necessário para o bom funcionamento do seu CD.

Título IV: Localização bem planejada

10. É imprescindível pensar na localização ao buscar um local para instalação de um CD, devendo ser levado em consideração questões como o tráfego, proximidade de fornecedores, rodovias de acesso, entre outras. Todos esses detalhes agilizam os processos logísticos — um dos principais objetivos dos gestores visionários da área.

11. Observar pontos estruturais e de infraestrutura também é importante na hora de escolher um local. Então, antes de optar pelo local, é ideal que o(a) CONTRATANTE verifique os gastos com aluguel e manutenção do espaço, pois estes gastos serão EXCLUSIVAMENTE de responsabilidade dele(a).

12. Uma infraestrutura adequada também ajudará a manter os clientes sempre satisfeitos, o que estimula a fidelidade consumerista junto a empresa e ao CD, trazendo benefícios financeiros a todos.

13. O espaço do Centro de Distribuição deve atender obrigatoriamente as regras de segurança e saúde do trabalho, com todos os EPIs, bem como alvarás de autorização e funcionamento do Poder Público.

14. Os documentos exigidos para a abertura de uma CD são de inteira responsabilidade do(a) CONTRATANTE, cabendo a Matriz da CONTRATADA realizar vistorias periódicas internas, registradas em ata, devidamente arquivada nos assentamentos de registros da empresa.

15. É vedado aos gestores dos CDs realizarem contato para aquisição de produtos diretamente às fábricas fornecedoras da Ozonteck, sob pena de multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da filial escolhida pelo(a) CONTRATANTE.

Cláusula 3ª: Exigência e Compromisso do gestor do Centro de Distribuição

1. Atendimento e prestação de serviços em níveis de excelência aos clientes, a otimização dos níveis de estoque e a garantia de qualidade nos serviços prestados.
2. Escolher o CD como estratégia de negócio é uma excelente alternativa para garantir o alto padrão de qualidade no atendimento ao cliente.
3. Vale lembrar que a entrega no tempo certo, com a quantidade correta e a qualidade garantida, é um ponto crucial para oportunizar o melhor atendimento ao público, portanto, O CD DEVERÁ PREZAR PELA BOA CONDUTA NO ATENDIMENTO GERAL.
4. São expressamente vedados ao CD realizar práticas antiéticas e que não atenda a boa-fé nos negócios jurídicos e comerciais, além de aliciar membros já cadastrados na plataforma Ozonteck; apresentar no espaço do CD produtos que não sejam da Ozonteck; a exposição ou associação de outra marca do mesmo seguimento no local do CD.
5. Manter confidencialidade empresarial, comercial e de estratégias de venda e de marketing na vigência do contrato, bem como após a sua rescisão.
6. A abertura do Centro de Distribuição modelo Home deve compreender o perímetro de 10KM (dez quilômetros) entre outro Centro de Distribuição do Grupo Ozonteck.
7. O gestor do CD possui autonomia de gestão para conduzir o seu Ponto de Apoio.
8. Sobre a MUDANÇA DE ENDEREÇO: para a alteração de endereço do CD, o(a) CONTRATANTE deverá seguir os seguintes procedimentos:

- a. Abrir um chamado de solicitação via suporte de Centros de Distribuição do Grupo Ozonteck.
- b. O requerimento deverá ser fundamentado e conter as justificativas da alteração de endereço, a fim de justificar o pedido.
- c. A análise terá como critérios técnicos e objetivos os constantes neste contrato, bem como o perímetro de 10KM (dez quilômetros) de outro Centro de Distribuição do Grupo Ozonteck.
- d. Uma vez encaminhado o requerimento de alteração de endereço será apreciado pela CONTRATADA no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, tendo como resultado o DEFERIMENTO ou INDEFERIMENTO do pedido de mudança de endereço.

Parágrafo único: caso o(a) CONTRATANTE realize a alteração de endereço sem observar os procedimentos contidos neste contrato, sofrerá multa de 50% (cinquenta por cento) correspondente ao valor do Centro de Distribuição, podendo ser descontados em bônus, saldos e comissões.

Cláusula 4^a

Título I: Dos Direitos do Contratante

1. Receber todo suporte de apoio e auxílio administrativo e TI da CONTRATANTE.
2. Ser atualizado imediatamente de novas promoções, catálogos, produtos, planos de carreiras e comissões.
3. Isenção dos encargos de impostos e taxas de fretes nas capitais.
4. O(A) CONTRATANTE se caracteriza como gestor, e, portanto, mesmo após o encerramento do Centro de Distribuição, ficará na posse dos produtos restantes disponíveis no ponto comercial.

Parágrafo Único: Caso existam débitos pendentes do GESTOR junto à OZONECK, inclusive valores decorrentes de inadimplência, avarias, perdas, extravios ou qualquer outra obrigação contratual não cumprida, a OZONECK

poderá reter o valor correspondente aos produtos remanescentes como forma de compensação parcial ou total dos referidos débitos. A apuração desses valores deverá ser formalmente apresentada ao GESTOR, que poderá apresentar justificativas ou contestação no prazo de 3 (três) dias úteis, sob pena de aceitação tácita. Persistindo saldo devedor após eventual compensação, o GESTOR será notificado para quitação imediata, sob pena de cobrança judicial

5. O(A) CONTRATANTE tem autonomia para repassar a titularidade do seu negócio para terceiro de boa-fé, devendo este atualizar os seus dados e cadastro junto à CONTRATADA.

6. **As solicitações de saque serão realizadas exclusivamente no dia 15 (quinze) de cada mês, com prazo de pagamento até 10 (dez dias úteis) do mesmo mês. Ainda, caso o dia 15 recaia em um sábado, a solicitação de saque deverá ser realizada antecipadamente no dia útil imediatamente anterior. Se o dia 15 recair em um domingo, a solicitação será postergada para o primeiro dia útil subsequente.**

Parágrafo único: para realização do saque (item “4.6”), deverá o(a) CONTRATANTE solicitar o saque mediante juntada de Nota Fiscal, como nota de serviço, sob pena de ser cobrada taxa de 15% (quinze por cento) sobre o valor da nota correspondente.

Título II: Do Plano de Comissionamento

7. O gestor do CD terá direito à comissão individualizada, indicado no Formulário deste Contrato, sobre o valor total faturado no respectivo mês, sendo o pedido solicitado até o 15º dia útil do mês seguinte do mês seguinte, mediante **apresentação de Nota Fiscal de Serviço correspondente ao valor do comissionamento.**

Parágrafo único: Sobre a remuneração correspondente aos negócios concluídos dentro de uma zona determinada, o distribuidor tem direito apenas aos que tiverem sua interferência direta.

8. Os clientes finais da Ozonect farão seus pedidos de compra diretamente no escritório virtual em seu BackOffice e o pagamento será feito diretamente para

a Ozonteck, sendo que somente os despachos, entregas e distribuição dos produtos ficarão a cargo do CD ao qual o cliente optou por sua escolha de conveniência e proximidade geográfica.

§1º. O frete das mercadorias da Matriz para os CDs será de responsabilidade da Matriz.

§2º. O frete de despacho dos produtos para os clientes será de responsabilidade do consumidor final fazendo o seu pagamento junto ao pedido, ficando a Matriz responsável pelo envio da nota fiscal, possibilitando o despacho delas.

§3º. É de responsabilidade do Gestor do CD, conforme a necessidade de estoque, fazer a reposição de pedidos gerados pelo sistema em seu BackOffice.

§4º. Para receber as suas comissões, o gestor do CD deve possuir um CNPJ e emitir uma Nota de Prestação de Serviços para a Matriz.

§5º. É de responsabilidade do Gestor do CD, os custos do funcionamento do Ponto de Apoio predial, bem como, funcionários, aluguéis, e taxas de atividade.

Cláusula 5º: Da Rescisão Contratual

- 1. O compromisso com a empresa tem validade mínima de 1 (um) ano, podendo ser renovado automaticamente caso não haja manifestação contrária com 30 (trinta) dias de antecedência.**
- 2. O pedido que for feito até o momento que uma das partes desejar encerrar o presente contrato, deverá ser honrada, vez que a nota fiscal será emitida e os produtos solicitados, serão devidamente enviados.**

§1º. Em caso de rescisão contratual não haverá reembolso dos produtos em estoque do CD cujas notas já tenham sido emitidas.

§2º. O Grupo Ozonteck não tem interesse em rescindir ou suspender a parceria com o Centro de Distribuição, salvo se esta descumprir com as regras legais e constantes no contrato.

§3º. Conforme dispõe a cláusula no item “4.5”, o contratante pode optar em transferir o CD de sua titularidade para terceiro de boa-fé, sem ônus e resarcimento para a contratada.

§4º. O terceiro adquirente de boa-fé que alude o parágrafo anterior ao tomar posse do CD, assumirá os ônus e bônus delas decorrentes, não insurgindo quaisquer encargos para a contratada.

3. Caso uma das partes não cumprir com as regras descritas neste contrato, haverá multa em 20% (vinte por cento) do faturamento mínimo do CD.

4. Fica o foro de Guarapari/ES competente para ajuizamento de ações entre as partes.

Estando ambas as partes juntas e assinadas, cientes dos direitos e obrigações para o melhor andamento do negócio Ozoneteck, firmado, assim, a presente.

Guarapari-ES, datado e assinado eletronicamente.

FORMULÁRIO INDIVIDUALIZADO

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO – GRUPO OZONECK

A empresa **GRUPO OZONECK**, inscrita no CNPJ: 38.540.165/0001-29; e **OZON STORE COMÉRCIO VAREJISTA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número 59.795.166/0001-94, com sede no estado do Espírito Santo, município de Guarapari, na Rodovia Governador Mário Covas, S/Nº (KM 328 – BR 101), Comunidade Urbana de Iguape, CEP: 29227-404, representadas por seu administrador **MAXIMILIANO DE CARVALHO ESQUIVEL**, nacionalidade

Brasileira, Empresário, casado, CPF 023.514.070-83, possui o Contrato de Colaboração Empresarial – Centro de Distribuição, em anexo, com o seguinte Distribuidor Autorizado:

DADOS DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO:

CNPJ:

Nome completo do Representante Legal:

Modalidade do CD:

Valor do CD:

Porcentagem/ Participação no faturamento:

Endereço:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL:

Estado Civil:

Carteira de Identidade de nº:

CPF de nº:

Endereço residencial:

Assinatura do Distribuidor

- 1. Apuração de Valores e Pagamentos Futuros:** Os Valores devidos em razão deste contrato, bem como eventuais parcelas vencidas e

vincendas, serão apurados oportunamente pela Empresa do Grupo Ozonteck, mediante conferência e prestação de contas, comprometendo-se ambas as partes a proceder de boa-fé à verificação e liquidação dos respectivos montantes. As partes reconhecem, que a apuração dos referidos valores poderá ocorrer em momento posterior à assinatura do presente instrumento, sendo certo que eventual inadimplemento será tratado nos termos deste contrato e da legislação aplicável

OBSERVAÇÕES DE CONTRATAÇÃO:

**Manual Complementar: Operações do Setor de Centros de Distribuição –
Grupo Ozonteck**

**Grupo Ozonteck – Departamento de Atendimento aos Centros de
Distribuição Ozonteck**

Versão: 1.0

Data de Emissão: 17 de maio de 2025

Responsável: Diretoria de Operações – Ozonect

Documento Interno

1. Introdução

Este documento complementar visa detalhar os processos operacionais que envolvem o setor de centros de distribuição do Grupo Ozonect, abordando procedimentos que ocorrem após o recebimento dos pedidos pelos Centros de Distribuição, reforçando a padronização, controle e suporte à rede de centros de distribuição.

2. Lançamento de Pedidos no Sistema

Confirmação prévia das ocorrências para identificar produtos não enviados; · Acesso à aba “Estoque” para verificação do status do pedido: o Produtos em laranja indica pedido não lançado; o Produtos em verde indicam pedido lançado; Inclusão ou remoção manual de estoque para correções em caso de lançamentos errôneos.

3. Ajustes Manuais de Estoque

Remoção obrigatória de produtos avariados, incompletos ou não enviados; · Registro detalhado da ação com motivo e número do pedido; · Solicitação de reembolso para itens faltantes.

4. Gestão de Trocas por Problemas de Fabricação

Avaliação de pedidos dentro do prazo de 30 dias da compra; · Coleta de evidências (fotos e número do pedido); · Autorização para troca condicionada à disponibilidade de itens na mesma ou em centro de distribuição próximo; · Retirada do item do estoque e resarcimento via voucher.

5. Atualização e Controle de Planilhas de Ocorrências

Registro detalhado para rastreabilidade e controle das trocas e ocorrências de pós-venda, contendo informações essenciais (centro de distribuição, pedido, produto, quantidade, descrição do problema e ação tomada).

6. Transferência de Pedidos

Possibilidade de alterar o local de retirada após confirmação de que o pedido não foi entregue;

Proibição de transferências em pedidos com alteração de valor.

7. Cancelamento e Reversão de Pedidos

Cancelamentos aceitos somente para pedidos do mês vigente e após análise do motivo;

Solicitação de comprovantes para pagamentos via *MercadoPago*; ·
Cancelamentos retroativos podem ser negados para evitar impactos em comissões;

Reversão de cancelamentos automáticos disponível até 3 horas após o ocorrido.

8. Suporte em Pagamentos

Procedimentos para solucionar falhas de confirmação automática de pagamentos com cartão;

Conferência manual com envio de comprovantes ao financeiro para baixa. 9.

Envio Diário de Fotos dos Pedidos

Envio periódico (diário ou no máximo a cada dois dias) das fotos dos pedidos para conferência visual pelos centros de distribuição HOME;

Garantia de que o pedido foi montado conforme solicitado.

10. Solicitação de Reembolso de Frete

Envio de comprovantes com data e número do pedido;

Para múltiplos pedidos, uso de planilha detalhada com valores, números de pedido e datas;

Cumprimento dos prazos para reembolso (solicitação até quinta-feira para pagamento na sexta-feira);

Reembolsos limitados ao mês vigente.

11. Análise do Histórico de Pedidos e Estoque

Investigação de divergências pontuais sem necessidade de inventário completo;

Verificação de pedidos não lançados ou duplicados;

Consulta ao histórico de movimentações do produto;

Correção imediata no sistema e documentação das ações corretivas; .

Comunicação formal ao centro de distribuição caso não haja divergências.

12. Comunicação e Suporte aos Centros de Distribuição

Contato proativo por múltiplos canais;

Geração de relatórios essenciais para gestão;

Suporte contínuo e esclarecimento de dúvidas para assegurar conformidade. **13.**

Orientações para Centros de Distribuição HOME

Localização de informações no extrato financeiro;

Visualização de pedidos pendentes;

Consulta ao rastreamento;

Verificação de lançamento de pedidos;

Procedimentos para solicitar reembolso de frete.

14. Conclusão

O presente manual complementar reforça o compromisso do Grupo Ozonect em manter a padronização, controle e qualidade em todas as etapas do processo operacional no setor de centros de distribuição, garantindo a excelência no atendimento e satisfação dos clientes finais.

Critérios de CNPJ para Abertura de Centro de Distribuição (CD)

Para a abertura de um **Centro de Distribuição Ozoneteck ou troca de titularidade**, é obrigatório que o CNPJ responsável atenda às condições descritas a seguir. O não atendimento de qualquer um dos requisitos inviabiliza a habilitação do CD e impede a operação.

1. Enquadramento do CNPJ

- O CNPJ deve estar registrado como **ME (Microempresa)** ou categoria superior.
- **Não será aceito CNPJ na categoria MEI (Microempreendedor Individual).**

2. CNAEs Obrigatórios

O CNPJ deve conter os seguintes CNAEs:

Principal:

- **5211-7/99** – Depósitos de mercadorias para terceiros, exceto armazéns gerais
OU
- **5320-2/02** – Atividades de entrega de mercadorias e encomendas

Secundários:

- **47.72-5-00** – Comércio varejista de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal
- **47.59-8-99** – Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico
- **47.55-5-02** – Comércio varejista de artigos de armário
- **47.29-6-99** – Comércio varejista de produtos alimentícios em geral
- **47.81-4-00** – Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios
- **73.19-0-02** – Promoção de vendas
- **73.19-0-03** – Marketing direto

3. Inscrição Estadual

- É **obrigatória** a existência de **Inscrição Estadual ativa e válida**.

- Sem a Inscrição Estadual regularizada, **não será possível emitir notas fiscais**, impossibilitando o envio de mercadorias ou a reposição de estoque.

Atenção: Caso a Inscrição Estadual seja **blockeada**, todas as emissões de notas e envios ficarão **suspensos** até a devida regularização.

4. Responsabilidade do Representante

- Cabe ao responsável pelo CNPJ providenciar e manter atualizados todos os requisitos listados nesta diretriz.
- A não observância destas exigências impede a abertura do CD e pode gerar suspensão das operações.

Setor Fiscal OZT

FLUXO OPERACIONAL PARA ABERTURA DE CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO – OZONECK

Versão: 1.0

Ano: 2025

Responsável: Diretoria de Operações – Ozonect

Documento Interno de Referência

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de abertura de novos Centros de Distribuição (CDs) da Ozonect, assegurando alinhamento operacional, comercial e sistêmico com os gestores responsáveis por cada unidade, independentemente do país de atuação.

2. ETAPAS DO PROCESSO

2.1. Apresentação Institucional

O processo inicia-se com o envio do vídeo institucional da Ozonect, apresentando visualmente a estrutura interna e operacional da empresa.

Objetivo: Alinhar a cultura organizacional com os parceiros operacionais responsáveis pelos CDs.

2.2. Reunião Inicial de Alinhamento

Reunião com o gestor designado para:

- Apresentação do modelo de negócios da Ozonect;
- Demonstração da estrutura operacional dos CDs;
- Esclarecimento de dúvidas iniciais;
- Apresentação das próximas etapas do processo.

2.3. Alinhamento Comercial

Nesta fase são definidos os principais termos comerciais, considerando a realidade local de operação, incluindo:

- Modalidades de pagamento;
- Definição de valores, taxas e custos operacionais;
- Envio da proposta comercial oficial para aprovação.

2.4. Confirmação da Abertura

Após a aprovação da proposta e confirmação do pagamento:

- Inicia-se formalmente o processo de implantação do novo CD;
- O gestor recebe orientações sobre as etapas seguintes, incluindo envio de documentação e agendamento de treinamentos.

2.5. Envio da Documentação Cadastral do Gestor do CD

O responsável pela unidade deverá enviar, por e-mail, os seguintes dados:

- Nome completo;
- Telefone de contato;
- E-mail de uso exclusivo para o CD;
- Documento fiscal/tributário de identificação conforme legislação local (ex: CPF, CNPJ, CUIT, etc.);

- Endereço completo do CD;
- Comprovante de residência ou sede atualizado.

2.6. Validação da Estrutura Física – Envio de Imagens Para validação da estrutura física do CD, o gestor deverá encaminhar:

- 1 (uma) foto da fachada do local;
- 3 (três) fotos internas:
 - o Recepção;
 - o Área de separação de pedidos;
 - o Espaço destinado a treinamentos.

Critérios de Distanciamento Mínimo entre Unidades:

- CD com repasse fixo: mínimo de 10 km de outro CD ou ponto de apoio;
- CD parceiro (consignado): mínimo de 15 km de outro ponto de apoio parceiro.

2.7. Segunda Reunião – Treinamento Inicial

Agendamento de nova reunião com:

- O gestor do CD;
- A pessoa responsável pelo atendimento na loja física associada, quando aplicável. **Objetivo:** Realizar o treinamento prático no sistema de gestão da Ozonect.

2.8. Treinamento no Sistema de Gestão

O gestor receberá:

- Link de acesso à plataforma;
- Login e senha de entrada.

Funcionalidades abordadas no treinamento:

Dashboard

- Indicadores operacionais e de desempenho.

Clientes

- Histórico e gestão da carteira de clientes.

Financeiro

- Controle de receitas e movimentações.

Meus Pedidos

- Acompanhamento de pedidos realizados.

Vendas

- Gestão de pedidos pendentes;
- Procedimentos para cancelamento.

Logística

- Acompanhamento em tempo real de pedidos e entregas. **Produtos**
- Controle de estoque da unidade.

Relatórios

- Relatórios de reposição de estoque;
- Média de vendas mensal e trimestral.

Ajuda

- Tutoriais, documentos de apoio e materiais complementares. **Loja**
- Ambiente para realização de pedidos de compra pela unidade.

2.9. Formalização Final por E-mail

Após a conclusão de todas as etapas operacionais, comerciais e técnicas, o processo de abertura será formalmente encerrado por e-mail oficial.

Objetivos da formalização:

- Confirmar oficialmente a abertura do CD;
- Consolidar os principais pontos acordados;
- Reforçar os procedimentos operacionais padrão;
- Registrar oficialmente a conclusão do processo.

Nota: Durante as etapas iniciais, poderão ser utilizados canais como WhatsApp, telefone ou videoconferência para facilitar o andamento das tratativas. Contudo, a formalização final deve ocorrer exclusivamente por e-mail institucional, garantindo rastreabilidade e validade documental.

Att Diretoria de Operações – Ozonbeck

POP – Alterações de Dados de CNPJ de Filiais

Objetivo

Estabelecer o procedimento padrão para alterações de dados do CNPJ das filiais, principalmente em casos de **mudança de endereço**, esclarecendo responsabilidades, custos e prazos.

Contexto

- A abertura do CNPJ da filial é custeada integralmente pela empresa.
- O representante da filial **utiliza o CNPJ da empresa** para gerenciar o ponto.
- Alterações posteriores (ex.: mudança de endereço) têm custo de **R\$ 900,00**, que será de responsabilidade do representante solicitante.

Responsabilidades

- **Representante da filial:** Solicitar a alteração e enviar os documentos necessários.
- **Departamento Fiscal/Administrativo:** Conduzir o processo de alteração junto à prefeitura, Receita Federal e Sefaz.
- **Prefeitura/Órgãos públicos:** Avaliar e autorizar a viabilidade e inscrição estadual.

Procedimento – Passo a Passo

1. Verificação de Local

- O representante deve identificar locais que aceitem as atividades do CNPJ da filial:
 - Comércio atacadista

- Depósito fechado
- Confirmar com a prefeitura se as atividades são permitidas no endereço.

2. Envio de Documentos

- O representante deve enviar à empresa:
- **Cópia do IPTU do imóvel** (para análise da viabilidade).

3. Análise de Viabilidade

- A empresa protocola o pedido de viabilidade junto à prefeitura.
- Prazo: **em média até 10 dias úteis** (pode variar conforme o estado).
- A prefeitura analisa:
 - Compatibilidade do CNPJ com a atividade.
 - Regularidade do endereço informado.

4. Alteração do CNPJ

- Após a viabilidade **aprovada**, é realizado o processo de **alteração do endereço no cartão CNPJ**.
- Etapas:
 1. Pagamento da taxa de alteração.
 2. Registro da alteração junto à Receita Federal.

5. Inscrição Estadual (IE)

- Após a alteração no CNPJ, é solicitado o **ajuste da inscrição estadual** junto à Sefaz.
- **Atenção:** Durante a atualização da IE, a inscrição pode ficar **inativa por até 7 dias**, período em que:
 - A filial não pode receber mercadorias.
 - A filial não pode emitir ou enviar pedidos.

6. Finalização

- Após a reativação da IE, a filial estará apta a operar normalmente.

Atenção Especial

1. A maioria dos estados **não permite duas inscrições estaduais no mesmo endereço**, principalmente para o mesmo segmento.
2. Costumam ser realizadas **vistorias presenciais** para verificar a exclusividade da atividade no local.
3. Caso exista outra IE ativa no mesmo imóvel:
 - O processo pode ser **indeferido**.
 - Será necessário **desvincular a IE existente ou mudar o local** para dar continuidade.
4. **Importante:** A existência de outra IE no endereço **só é informada pelo estado durante o processo**, não sendo possível consultar previamente.

Custos

- **Alteração de endereço do CNPJ:** R\$ 900,00 (custeado pelo representante solicitante).
- Outros custos (ex.: taxas municipais/estaduais) poderão variar conforme cada estado/município.

Prazo Estimado Total

- Viabilidade: até 10 dias úteis.
- Alteração no CNPJ: 3 a 5 dias úteis após viabilidade aprovada.
- Atualização da IE: até 15 dias (com inativação temporária).

Tempo médio total: até 30 dias úteis.

Setor Fiscal OZT

TERMO DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS À MATRIZ

Pelo presente termo, a franquia identificada abaixo formaliza a devolução de produtos à matriz, conforme as condições descritas a seguir.

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

FRANQUIA (DEVOLVENTE)

Nome _____ da _____ Unidade: _____
CNPJ: _____

Endereço:

Responsável:

MATRIZ (RECEBEDORA)

· Nome Empresarial: Ozt Comércio Atacadista Especializado em Produtos Ozonizados · CNPJ: 38.540.165/0005-52

2. RELAÇÃO DOS PRODUTOS DEVOLVIDOS

Código do Produto	Descrição	Quantidade	Motivo da Devolução	Estado

3. CONDIÇÕES DA DEVOLUÇÃO

· Os produtos estão sendo devolvidos para análise e possível substituição, conforme política interna de trocas e avarias.

- A franquia declara que os produtos foram armazenados corretamente até o momento da devolução.
- A matriz reserva-se o direito de recusar a substituição caso seja constatado mau uso ou danos indevidos.
- Após a conferência, a matriz emitirá relatório de aceite ou recusa da devolução.

4. DATA, LOCAL E ASSINATURAS

Local: _____

Data: // _____

Assinatura do Representante da Franquia:

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura do Representante da Matriz:

Nome: _____

Cargo: _____

Observações:

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA SOBRE AJUSTE DE ESTOQUE

Eu, _____, portador(a) do CPF nº _____ e do RG nº _____, na qualidade de _____ da empresa _____

_____, inscrita no CNPJ sob nº _____, declaro, para os devidos fins, que estou ciente e de acordo com o ajuste de estoque realizado na data de //, referente aos produtos listados abaixo:

Produtos/Itens Ajustados:

(Anexar ou descrever os itens com suas respectivas quantidades e justificativas para o ajuste, se necessário.)

Declaro, ainda, que fui devidamente informado(a) sobre os motivos e critérios utilizados para a realização deste ajuste, e que estou de pleno acordo com os procedimentos adotados.

Por ser verdade, firmo o presente termo.

Assinatura do Responsável

Local e data: _____

TRANSIÇÃO DOS CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO Data 12/06/2025

Responsável: Departamento Fiscal Ozoneteck

Ajustes Fiscais e Regulatórios para Expansão Sustentável da Operação

1. Exigência de Adequação: Por que Sair do MEI?

A permanência no regime de **Micro empreendedor Individual (MEI)** deve ser revista quando:

- A **legislação exclui determinadas atividades** do rol permitido ao MEI; · Há risco de **sanções e penalidades** por atuação irregular;
- A operação passa a demandar um **escopo mais amplo**, com estrutura e faturamento incompatíveis com o MEI.

A adequação assegura legalidade e segurança jurídica à nova operação.

2. Diferenças Entre MEI e ME

Critério MEI ME (Microempresa) Faturamento Até R\$ 81 mil/ano (média R\$ 6.750,00/mês) Até R\$ 360 mil/ano

Funcionários 1 funcionário Até 19 funcionários **Sócios** Não permitido Permitido

Tributação Fixa (Simples Nacional – anexo do MEI)

Vários regimes possíveis (Simples Lucro Presumido...)

3. Reforma Tributária e Atualização de CNAEs

- O fluxo fiscal precisa ser **revisado**.
- Os **Códigos CNAE** devem ser atualizados de acordo com as **atividades realmente exercidas**.
- A **colaboração entre as áreas** é essencial para garantir conformidade durante o processo de transição.

Objetivo: Garantir enquadramento legal e viabilizar a expansão sustentável dos pontos de apoio.

4. Impacto na Expansão e nos Custos Operacionais

A correta **classificação das atividades (CNAE)** é vital, pois:

- Define o escopo permitido de atuação;
- Impacta diretamente a **estrutura de custos** e o **potencial de mercado**. **Tabela de CNAEs Recomendados**

Tipo CNAE Descrição da Atividade

Principal 5211-7/99 Depósitos de mercadorias para terceiros, exceto armazéns gerais
Alternativo 5320-2/02 Atividades de entrega de mercadorias e encomendas
Demais 47.72-5-00 Comércio varejista de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal
Demais 47.59-8-99 Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico
Demais 47.55-5-02 Comércio varejista de artigos de armário
Demais 47.29-6-99 Comércio varejista de produtos alimentícios em geral
Demais 47.81-4-00 Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios
Demais 73.19-0-02 Promoção de vendas

Demais 73.19-0-03 Marketing direto

5. Emissões de Notas de Remessa

- A **emissão mensal de notas fiscais de remessa** é obrigatória.

- Trata-se de uma **devolução simbólica**, sem incidência de imposto. · É fundamental para garantir o **funcionamento correto do fluxo fiscal**.

Comprometimento com a emissão é indispensável para garantir a rastreabilidade e a transparéncia da operação.

6. Preparação para o Crescimento

A regularização e transição adequadas:

- **Garantem conformidade legal e tributária;**
- **Facilitam a captação de novos clientes;**
- Viabilizam a **expansão saudável dos pontos de apoio**;
- Fortalecem a **eficiência operacional e o controle de despesas**.

Cada setor deve assumir seu papel neste processo para que o crescimento seja seguro e estruturado.

7. Próxima Passos e Orientações

- **Consultar o contador** responsável pela unidade;
- **Iniciar o processo de migração** e atualização dos CNAEs; · **Cumprir as exigências legais**, mantendo toda a documentação e obrigações fiscais em dia;
- **Fortalecer a comunicação interna**, especialmente com o início da nova operação;
- **Manter o foco na legalidade**, assegurando um crescimento sustentável.