CONVEL

SAAS & COMPLIANCE

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E LOCAÇÃO

Licenciamento de Software (SaaS), Gestão Sanitária e Locação de Hardware

RAZÃO SOCIAL / CNPJ

59.308.173 VITOR RAMOS MOREIRA

CNPJ: 59.308.173/0001-14

CANAIS DE ATENDIMENTO

Suporte & Comercial: +55 62 9242-0825

Financeiro: +55 62 9218-0734

E-MAIL OFICIAL

comercial@convel.app

1. DO OBJETO E ACEITE

1.1. O presente instrumento estabelece as condições gerais para a concessão de licença de uso do software como serviço (SaaS) **Convel**, desenvolvido por **59.308.173 VITOR RAMOS MOREIRA**, inscrita no CNPJ sob o nº **59.308.173/0001-14**, para gestão, controle de conformidade sanitária e automação de impressão de etiquetas (validade, rastreabilidade de lotes e tabela de informações nutricionais) voltado a cozinhas profissionais, restaurantes, indústrias alimentícias e centros de distribuição.

1.2. O aceite destes Termos e Condições ocorre no momento do primeiro acesso ou login na plataforma Convel, na assinatura do formulário comercial, ou na assinatura eletrônica via plataforma parceira, configurando concordância integral, irrestrita e vinculante com todas as disposições deste contrato.

2. DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, COMODATO E INSUMOS

Para os planos ou contratos comerciais que incluam o fornecimento de hardware ou insumos, aplicam-se integralmente as seguintes regras:

2.1. Equipamentos fornecidos: A Convel disponibilizará à Contratante, em regime de locação ou comodato (conforme contratado), impressoras térmicas diretas ou de termotransferência (ex: Elgin, Zebra), o roteador/módulo de integração proprietário **Convel Link**, cabos, fontes e periféricos necessários ao funcionamento do ecossistema no ambiente do cliente.

2.2. Propriedade: Todos os equipamentos fornecidos permanecem como propriedade exclusiva e inalienável da Convel, sendo vedada à Contratante sua penhorabilidade, cessão, sublocação ou transferência a terceiros sem prévia autorização por escrito.

2.3. Insumos e Franquias: A Convel fornecerá periodicamente os insumos operacionais homologados (ribbons e bobinas de etiquetas), respeitando o volume da franquia mensal contratada. Insumos excedentes à franquia serão faturados à parte, mediante tabela vigente. É terminantemente proibida a utilização de insumos não homologados ou de baixa qualidade que causem desgaste prematuro da cabeça de impressão sob pena de perda da garantia/suporte e cobrança do reparo.

2.4. Guarda, Conservação e Mau Uso: A Contratante assume a responsabilidade de fiel depositária dos equipamentos, obrigando-se a mantê-los em local seguro, limpo e adequado (protegidos contra calor excessivo, vapor, umidade direta ou gordura residual da cozinha). A Contratante responde integralmente por custos de reparo, substituição de peças ou repotenciamento em caso de danos causados por mau uso, negligência, quedas, oscilações elétricas sem proteção ou derramamento de líquidos/alimentos por seus colaboradores ou terceiros.

3. DO SUPORTE TÉCNICO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SLA

3.1. Canais e Horários de Atendimento: O suporte será disponibilizado em horário comercial e, quando possível, em horários emergenciais, via telefone, chat ou presencialmente, em consonância com as previsões do presente Contrato.

Canais Oficiais de Comunicação:

- **Atendimento Geral, Comercial e Suporte Técnico:** +55 62 9242-0825 / comercial@convel.app
- **Departamento Financeiro:** +55 62 9218-0734

3.2. Suporte a Equipamentos e Hardware:

a. **a) Equipamentos Fornecidos pela Convel:** Para impressoras, roteadores (Convel Link) e periféricos fornecidos em regime de locação ou comodato pela Convel, o suporte técnico abrange diagnóstico remoto, auxílio na reconfiguração e, se necessário, substituição (*troca expressa*) do equipamento defeituoso, desde que o dano não seja decorrente de mau uso ou negligência.

b. **b) Equipamentos Próprios da Contratante:** Caso a Contratante opte por utilizar hardware próprio (impressoras ou infraestrutura de rede de sua propriedade), a Convel envidará seus melhores esforços operacionais para auxiliar no diagnóstico e tentar ajudar no ajuste das configurações para viabilizar a impressão. Contudo, a Convel não assume responsabilidade por vícios de fabricação, manutenção física, troca de peças ou reparo de equipamentos pertencentes à Contratante.

3.3. Isenção de Falhas Externas: Não serão computadas como falha ou indisponibilidade do sistema Convel:

- Quedas de energia elétrica no estabelecimento da Contratante;
- Indisponibilidade, instabilidade ou lentidão da conexão de internet local do cliente;
- Bloqueios de rede local causados por firewall ou roteadores de terceiros não configurados conforme o padrão do Convel Link.

4. DA RESPONSABILIDADE SANITÁRIA E DADOS TÉCNICOS (ANVISA / VIGILÂNCIA SANITÁRIA)

4.1. Isenção Técnica da Convel: O sistema Convel fornece a infraestrutura tecnológica de automação. A responsabilidade técnica, nutricional e legal pela veracidade, exatidão e atualização dos dados inseridos no sistema (tais como datas de manipulação/validade, tabela nutricional, peso/gramatura, lista de alergênicos, ingredientes e número de lote) é **exclusiva e integral da Contratante**.

4.2. Ações Fiscais e Multas: A Contratante exime expressamente a Convel de qualquer responsabilidade civil, administrativa, fiscal ou criminal referente a:

- Autuações, interdições ou multas aplicadas pela ANVISA, Procon, Vigilância Sanitária ou órgãos de defesa do consumidor decorrentes do descumprimento de prazos de validade ou inconsistência de informações impressas por falha humana na operação do cliente;
- Armazenamento incorreto de insumos ou manipulação inadequada de alimentos no estabelecimento da Contratante.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL, PROTEÇÃO CONCORRENCIAL E SEGREDOS DE NEGÓCIO

5.1. Titularidade: Todo o software, lógica de programação, código-fonte, bancos de dados, design de interface, marcas, patentes e a tecnologia do hardware/firmware **Convel Link** são de propriedade intelectual exclusiva e protegida da Convel.

5.2. Vedações Expressas: É expressamente proibido à Contratante ou a qualquer de seus prepostos, funcionários e parceiros:

a. **a)** Praticar engenharia reversa, descompilação, cópia, alteração, adaptação ou derivação do software ou dos equipamentos fornecidos;

b. **b)** Conceder acesso, divulgar telas, fluxos de trabalho ou informações técnicas da plataforma a empresas concorrentes ou terceiros desenvolvedores de tecnologia;

c. **c)** Utilizar a plataforma ou seu conceito operacional para espelhamento de funcionalidades ou criação de produto/serviço concorrente.

5.3. Penalidades por Concorrência Desleal: A violação comprovada das regras de propriedade intelectual sujeitará a Contratante ao pagamento de multa penal não compensatória no valor equivalente a 50 (cinquenta) vezes o valor do contrato anual, sem prejuízo da apuração de perdas e danos e do cancelamento imediato dos acessos.

6. PLANOS, EVOLUÇÃO DO SISTEMA E REAJUSTE

6.1. Evolução do Software: Módulos adicionais ou atualizações desenvolvidas no futuro (como gestão avançada de estoque, ordens de compra e cotação de fornecedores) serão regidos por estes mesmos termos. A disponibilização de novas funcionalidades poderá ocorrer em caráter gratuito ou comercializada como módulo adicional (*add-on*).

6.2. Reajuste Anual: Os valores relativos à licença de uso (SaaS) e locação de hardware serão reajustados automaticamente a cada período de 12 (doze) meses, a contar do início do contrato, pela variação positiva do IPCA/IBGE (ou índice oficial que o substitua).

7. PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO DE SERVIÇO

7.1. Os pagamentos deverão ser realizados nas datas de vencimento acordadas no ato da contratação.

7.2. Atraso nos Pagamentos: O atraso no pagamento sujeitará a Contratante ao acréscimo de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

> ***Parágrafo Único:*** *A aplicação ou cobrança dos encargos previstos nesta cláusula fica a* ***critério exclusivo da Convel****, que poderá optar por isentar tais cobranças temporária ou definitivamente, sem que isso represente novação contratual ou renúncia a direitos futuros.*

7.3. Bloqueio por Inadimplência: O atraso superior a 5 (cinco) dias corridos autoriza a Convel a realizar a suspensão temporária dos serviços de impressão e do acesso à plataforma SaaS. A suspensão do serviço não isenta a Contratante dos débitos pendentes nem da cobrança das mensalidades devidas até a efetiva rescisão.

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. As partes declaram conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Para fins da legislação, a Contratante atua como Controladora dos dados operacionais inseridos no sistema e a Convel como Operadora.

8.2. Teto de Responsabilidade (Liability Cap): Eventuais indenizações devidas pela Convel à Contratante por danos materiais comprovados decorrentes de falha direta do software ficarão estritamente limitadas ao montante somado pago pela Contratante nos últimos 3 (três) meses de contrato.

9. DA RESCISÃO, CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO DO HARDWARE

9.1. Aviso Prévio: Qualquer das partes poderá rescindir o contrato imotivadamente mediante comunicação formal e por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9.2. Devolução Obrigatória de Hardware: Ocorrendo o cancelamento ou rescisão contratual, por qualquer motivo, a Contratante obriga-se a devolver à Convel todos os equipamentos (impressoras, Convel Link, cabos, fontes e bobinas não utilizadas) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o encerramento formal do serviço.

9.3. Custos de Frete: O custo do frete ou logística de coleta para devolução dos equipamentos corre integralmente por conta da Contratante.

9.4. Não Devolução / Retenção Indébita: A não devolução do hardware no prazo estabelecido, ou a devolução de equipamentos inutilizados/com danos severos, configurará a retenção indébita dos bens, autorizando a

Convel a emitir a cobrança imediata do valor de mercado de equipamentos novos correspondentes, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis de busca e apreensão.

10. FORO E DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer cláusula não implicará novação ou renúncia de direitos.

10.2. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia/GO para dirimir quaisquer litígios oriundos deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Documento gerado e válido para aceite digital ou físico integrativo da plataforma Convel.
59.308.173 VITOR RAMOS MOREIRA • CNPJ 59.308.173/0001-14