

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO SAPPHIRE BUSINESS TECHNOLOGY BRASIL LTDA.

Os presentes Termos e Condições Gerais de Contratação (“**Termos**” ou “**T&C**”) regulam a prestação de serviços de tecnologia pela **SAPPHIRE BUSINESS TECHNOLOGY BRASIL LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 57.618.055/0001-87, com sede na Avenida Paulista, nº 2028, conjunto 111, 11º andar, CV 1473, bairro Bela Vista, CEP 01310-927, São Paulo/SP (“**Sapphire**”), a qualquer pessoa física ou jurídica que contrate seus serviços (“**Cliente**”), sendo Sapphire e Cliente referidos, em conjunto, como “**Partes**” e, individualmente, como “**Parte**”.

A assinatura, física ou eletrônica, da Proposta Comercial, o aceite eletrônico destes Termos, ou a solicitação de início da execução dos Serviços acompanhada de pagamento, constituem aceitação plena, integral e irrestrita destes Termos, que se incorporam por referência à Proposta Comercial e a quaisquer documentos contratuais celebrados entre as Partes, dispensando contrato apartado. Caso o Cliente não concorde com estes Termos, não deverá assinar a Proposta Comercial nem contratar os Serviços.

1. DEFINIÇÕES

Para os fins destes Termos, os termos abaixo, grafados com inicial maiúscula, no singular ou no plural, terão os significados a seguir, sem prejuízo de outras definições estabelecidas ao longo do texto:

1.1. “**Afiliada**” significa, em relação a qualquer Parte, qualquer pessoa jurídica que, direta ou indiretamente, controle, seja controlada por, ou esteja sob controle comum com tal Parte, entendendo-se “controle” como a titularidade, direta ou indireta, de mais de 50% (cinquenta por cento) do capital votante ou o poder de dirigir as atividades e a administração da respectiva entidade.

1.2. “**Capital Intelectual**” significa as ideias, conceitos, know-how, competências, metodologias, técnicas, fluxos de trabalho e boas práticas desenvolvidos, aprimorados ou refinados pela Sapphire, ainda que no curso da execução dos Serviços, e que não constituam Entregáveis específicos do Cliente, permanecendo de titularidade exclusiva da Sapphire, nos termos da Cláusula 11.

1.3. “**Cliente**” significa a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, identificada na Proposta Comercial, que contrata os Serviços da Sapphire.

1.4. “**Consumidor**” significa o Cliente pessoa física que contrata os Serviços como destinatário final, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor ou “**CDC**”).

1.5. “**Dados Agregados**” e “**Dados Analíticos**” significam, respectivamente, as informações de uso, performance e operação coletadas no âmbito da execução dos Serviços, e as análises realizadas pela Sapphire sobre tais informações para fins de aprimoramento de seus Serviços, metodologias e Capital Intelectual, sempre tratadas de forma anonimizada e agregada, de modo que não permitam a identificação do Cliente ou de qualquer titular de dados, nos termos da Cláusula 13.

1.6. **“Declaração de Trabalho”** ou **“SOW”** significa o documento técnico, anexo ou complementar à Proposta Comercial, que detalha fases, marcos, cronograma e especificações de um projeto de maior complexidade.

1.7. **“Demanda Spot”** significa o projeto de escopo pontual e fechado, definido em Proposta Comercial específica, sem caráter continuado.

1.8. **“Dia Útil”** significa qualquer dia que não seja sábado, domingo ou feriado nacional ou municipal na Cidade de São Paulo/SP.

1.9. **“Entregáveis”** significa todo relatório, dashboard, planilha, código-fonte, automação, integração, documento, sistema ou outro resultado tangível do trabalho, desenvolvido pela Sapphire especificamente para o Cliente no âmbito do escopo aprovado em Proposta Comercial.

1.10. **“Feedback”** significa qualquer comentário, sugestão ou informação fornecida pelo Cliente à Sapphire a respeito dos Serviços, do IP Pré-existente ou do Capital Intelectual, incluindo sugestões de criação, correção, modificação ou aprimoramento, nos termos da Cláusula 11.

1.11. **“Horário Comercial”** significa o intervalo das 9h às 17h, horário de Brasília, em Dias Úteis.

1.12. **“Informações Confidenciais”** tem o significado atribuído na Cláusula 12.

1.13. **“Insumos”** significa toda informação, dado, fonte de dados, regra de negócio, acesso, credencial, permissão, documento, definição técnica, padrão, template ou layout que deva ser fornecido pelo Cliente para a execução dos Serviços.

1.14. **“IP Pré-existente”** significa todo ativo de propriedade intelectual de titularidade da Sapphire, desenvolvido anterior ou independentemente de determinado projeto, incluindo, sem limitação, metodologias, frameworks, ferramentas, bibliotecas, componentes, scripts, templates, conectores, know-how e documentação técnica.

1.15. **“LGPD”** significa a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); **“GDPR”** significa o Regulamento (UE) 2016/679; **“UK GDPR”** significa o regime de proteção de dados do Reino Unido decorrente do UK GDPR em conjunto com o Data Protection Act 2018.

1.16. **“Política de Uso Aceitável”** tem o significado atribuído na Cláusula 3.

1.17. **“Proposta Comercial”** (ou **“Proposta”**) significa o documento comercial emitido pela Sapphire que descreve escopo, preço, forma de pagamento, prazos e demais condições específicas de cada projeto ou Sprint, incorporando estes Termos por referência expressa.

1.18. **“Regras de Sanções”** significa as leis, regulamentos e listas restritivas de sanções comerciais, financeiras ou econômicas aplicáveis, incluindo as editadas pelo governo dos Estados Unidos, pela União Europeia, pelo Reino Unido e pela Organização das Nações Unidas.

1.19. **“Sapphire”** significa SAPPHIRE BUSINESS TECHNOLOGY BRASIL LTDA., qualificada no preâmbulo.

1.20. “**Serviços**” significa os serviços de tecnologia prestados pela Sapphire ao Cliente, descritos na Cláusula 3 e detalhados em cada Proposta Comercial.

1.21. “**Sprint**” significa o ciclo iterativo de trabalho, de duração predefinida na Proposta Comercial, no qual um conjunto específico de atividades deve ser concluído, conforme a metodologia descrita na Cláusula 4.

1.22. Os termos “incluindo” e “inclusive” são utilizados em caráter exemplificativo, não exaustivo. Referências a disposições legais incluem eventuais alterações, consolidações ou substituições supervenientes; referências a Cláusulas, salvo indicação diversa, são referências a Cláusulas destes Termos.

2. ACEITE, DECLARAÇÕES E HIERARQUIA DOCUMENTAL

2.1. A Sapphire mantém os seguintes canais oficiais de contato: e-mail contato@safiraconsultoria.com, número de Whatsapp comercial (11) 97836-6544 e site sapphirebusiness.tech.com.

2.2. **Aceite e vinculação.** O Cliente manifesta aceitação destes Termos por qualquer dos seguintes meios: (a) assinatura física ou eletrônica da Proposta Comercial; (b) aceite eletrônico destes Termos no site ou em formulário disponibilizado pela Sapphire; ou (c) solicitação de início da execução dos Serviços acompanhada do pagamento total ou parcial dos valores previstos na Proposta. As Partes reconhecem a validade jurídica e o valor probatório de assinaturas e aceites eletrônicos, nos termos do art. 10, §2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

2.3. **Versão aplicável.** Aplica-se à contratação a versão destes Termos publicada em sapphirebusiness.tech.com na data da assinatura da respectiva Proposta Comercial, cabendo ao Cliente conservar cópia se assim desejar.

2.4. **Hierarquia documental.** Em caso de conflito entre os documentos contratuais, prevalecerá a seguinte ordem: (i) contrato específico assinado entre as Partes, se houver; (ii) a Proposta Comercial e seus anexos; (iii) estes Termos. A existência destes Termos não impede a celebração de contrato apartado para projetos de maior complexidade.

2.5. **Declarações e Garantias.** Cada Parte declara e garante à outra que: (a) é validamente constituída e encontra-se em regular funcionamento de acordo com as leis da jurisdição em que estabelecida; (b) possui plenos poderes e autoridade para celebrar e cumprir estes Termos e a respectiva Proposta Comercial, os quais constituem, uma vez aceitos, obrigação válida e vinculante; e (c) a celebração e o cumprimento destes Termos não violam contrato, obrigação legal ou direito de terceiro a que esteja sujeita.

2.6. Caso o Cliente seja pessoa jurídica integrante de grupo econômico, suas Afiliadas poderão celebrar Propostas Comerciais distintas sob estes Termos, permanecendo cada Afiliada individual e exclusivamente responsável pelas obrigações decorrentes da Proposta por ela assinada, salvo solidariedade expressamente pactuada.

3. OBJETO E ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. O objeto destes Termos é a prestação, pela Sapphire ao Cliente, de serviços de tecnologia, conforme detalhado em cada Proposta Comercial, compreendendo, exemplificativamente: (a) desenvolvimento de software personalizado, incluindo

automações, visualização de dados e integração de sistemas; (b) automação de processos com tecnologias Microsoft 365 e Power Platform (Power BI, Power Automate, SharePoint, Teams, entre outras); (c) análise e consultoria em dados e Business Intelligence; (d) desenvolvimento de sistemas e integrações com ERPs e APIs de terceiros; (e) consultoria em processos e metodologia; (f) desenvolvimento de planilhas eletrônicas avançadas; e (g) demandas pontuais de escopo fechado.

3.2. O escopo de cada projeto se dará diante de orientações e direcionamentos do Cliente para delimitação do escopo de atuação (“Escopo”) do projeto em reunião de alinhamento inicial entre as Partes (“Reunião de Onboarding”) através dos canais oficiais, que será devidamente gravada para fins de registro do projeto.

3.2.1. Após a definição do Escopo na Reunião de Onboarding, serão consideradas adições ao Escopo (“Adições ao Escopo”), quaisquer solicitações do Cliente que:

(i) impliquem a inclusão de novos estados, condições, exceções, classificações, cenários, regras ou fluxos não expressamente informados e aprovados originalmente; (ii) importem na modificação, complementação ou reinterpretação da lógica de funcionamento previamente validada e aprovada pelo Cliente; ou

(iii) constituam de alguma forma: I. mudança na fonte ou estrutura dos dados originalmente informados; II. mudança de forma de trabalho e/ou metodologia empregada, originalmente acordada; ou III. mudanças no projeto decorrentes de pretensões não expressadas pelo Cliente na Reunião de Onboarding e/ou não formalizadas no Escopo do projeto aprovado.

3.3. O Cliente declara expressamente ciência de que alterações pontuais e aparentemente simples, tais como a exclusão ou substituição de uma coluna em uma base de dados, a troca de uma fonte de informação, a modificação de uma regra de formatação ou qualquer outro ajuste de detalhe não expressamente previsto no Escopo original, podem demandar retrabalho técnico significativo e não serão executadas sem a devida formalização do novo Escopo e, sendo o caso, sem a correspondência de cobrança adicional, na forma da Cláusula 6.

3.4. Os Serviços serão prestados com independência técnico-operacional, podendo ser executados por qualquer sócio, empregado, colaborador ou prestador de serviços (inclusive subcontratado) atuando em nome da Sapphire, sem necessidade de anuência prévia do Cliente quanto à pessoa do executor, permanecendo a Sapphire responsável pela qualidade da execução.

3.5. A comunicação entre as Partes será realizada pelos canais oficiais indicados na Proposta Comercial, comunicações realizadas por canais diversos não produzem efeitos contratuais.

3.6. Política de Uso Aceitável. O Cliente obriga-se a não utilizar os Serviços e os Entregáveis para: (a) fins ilegais, fraudulentos ou antiéticos; (b) violação de direitos de terceiros, incluindo direitos de propriedade intelectual, de personalidade e de proteção de dados; (c) tratamento ilícito de dados pessoais; (d) desenvolvimento, distribuição ou operação de conteúdo ou software malicioso; ou (e) qualquer atividade que exponha a Sapphire a responsabilidade ou dano reputacional. A violação desta cláusula autoriza a suspensão imediata dos Serviços e a rescisão por justa causa, sem prejuízo da cobrança integral dos valores contratados e de perdas e danos.

3.7. O Cliente declara que os Insumos fornecidos são lícitos, verídicos e de sua titularidade ou que possui autorização para seu uso, respondendo integralmente por quaisquer reivindicações de terceiros relacionadas aos Insumos.

4. METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

4.1. A prestação dos Serviços seguirá uma metodologia ágil que facilita o desenvolvimento iterativo e incremental de projetos de software, organizando o trabalho em ciclos curtos e fixos, chamados por sua definição o “Sprint”.

4.1.1. Cada ciclo fixo de trabalho estará vinculado com uma Proposta Comercial (“**Proposta**”) específica, na qual estará mencionado o Escopo do projeto, prazo definido para execução e valores para desenvolvimento, toda e qualquer atividade a ser desenvolvida deverá estar necessariamente formalizada a uma Proposta.

4.1.2. Cada Proposta será formalizada em sua respectiva Reunião de Onboarding, sendo submetida para aprovação do Cliente quanto ao Escopo delimitado.

4.1.3. O Cliente terá um prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetivação da revisão das métricas e projeto aderido, contados da data de recebimento da Proposta. Caso decorra o prazo mencionado, a Proposta será considerada aceita tacitamente e será dado início ao desenvolvimento do projeto.

4.1.4. A aprovação automática não exime o Cliente do direito de apontar falhas ou solicitar correções, desde que tais solicitações não constituam Adições ao Escopo, sendo regidas, neste caso, pelas disposições constantes nas cláusulas 4.6 e 4.7 do presente Contrato.

4.1.5. A Sapphire não se responsabilizará por atrasos ou impedimentos na entrega das atividades previstas para cada Proposta que sejam decorrentes de omissões ou falta de informações por parte do Cliente. Eventuais solicitações de alteração que decorram de omissões ou falta de informações por parte do Cliente poderão impactar proporcionalmente os prazos de entrega originalmente previstos na Proposta, desde que não constituam Adições ao Escopo.

4.1.6. Diante da hipótese prevista na cláusula 4.1.5, acima, o prazo originalmente pactuado será automaticamente estendido a partir do novo envio válido ou do recebimento da orientação correta, para fins de replanejamento pelo Cliente, a título exemplificativo:

(i) o prazo original de 5 (cinco) dias passará a ser de 10 (dez) dias;

(ii) o prazo original de 10 (dez) dias passará a ser de 20 (vinte) dias.

4.1.7. O reinício e a extensão do prazo previstos na cláusula anterior independem de notificação formal ou aditivo contratual, bastando a comunicação da Sapphire quanto à necessidade de reenvio ou correção das informações.

4.1.8. As Partes acordam desde já que a gravação da Reunião de Onboarding servirá também como prova de vontade e intenção legítima de contratação dos serviços da Sapphire pelo Cliente.

4.2. Para a continuidade do projeto e cumprimento dos prazos estipulados, o Cliente compromete-se a responder às solicitações de aprovação ou validação de entregas realizadas pela Sapphire no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do envio da solicitação.

4.2.1. Caso o Cliente não apresente manifestação dentro do prazo mencionado, a respectiva entrega será considerada automaticamente aprovada, ficando a Sapphire autorizada a dar prosseguimento às etapas subsequentes do projeto ou iniciar o processo de cobrança de quaisquer valores devidos e pendentes.

4.2.2. A comunicação para envio de solicitações será feita exclusivamente por meio dos contatos especificados na Proposta Comercial, sendo de responsabilidade do Cliente manter as informações de contato atualizadas e operantes durante a vigência deste Contrato.

4.3. Na hipótese de o Cliente manifestar desistência do desenvolvimento do projeto, por qualquer motivo, em período superior a 5 (cinco) dias após a aprovação tácita ou formal da Proposta, fica expressamente ciente de que não haverá restituição dos valores já pagos, a qualquer título, até a data da formalização da desistência, sem prejuízo da cobrança adicional para abatimento dos custos da Sapphire pelos serviços prestados até o momento da desistência e aplicação de multa prevista na cláusula 4.8. Tais valores destinam-se a ressarcir a Sapphire pelos custos operacionais, alocação de equipe, horas técnicas despendidas, planejamento estratégico, despesas administrativas e demais investimentos realizados para viabilização do projeto, razão pela qual permanecerão integralmente devidos e serão considerados não reembolsáveis.

4.3.1. Em caso de pagamento integral à vista, se a desistência do Cliente se der em até 5 (cinco) dias contados da data da Reunião de Onboarding, a Sapphire compromete-se com a restituição do montante correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor pago, sendo os outros 50% (cinquenta por cento) retidos a título de abatimento de custos incorridos pela Sapphire pelos esforços empregados até o momento da desistência, sem prejuízo da cobrança de multa rescisória prevista na cláusula 4.8.

4.3.2. Eventual desistência do Cliente deverá ser formalizada por escrito, e produzirá efeitos a partir do recebimento da comunicação pela Sapphire, não afastando a obrigação do Cliente quanto ao pagamento de eventuais parcelas vencidas e não quitadas até aquela data.

4.4. O Cliente declara estar ciente e concorda que os prazos de execução do projeto para qualquer entrega prevista na Proposta somente terão início após o envio completo, correto e validável de todas as informações, fontes de dados, regras de negócio, acessos, documentos, definições técnicas, padrões e demais insumos necessários à execução dos serviços, conforme solicitado pela Sapphire na Reunião de Onboarding.

4.4.1 Enquanto não forem integralmente fornecidos as informações, dados, regras de negócio e demais insumos necessários, o prazo previsto na Proposta Comercial permanecerá suspenso, não se iniciando sua contagem, não podendo a Sapphire ser responsabilizada por qualquer atraso ou impacto no cronograma.

4.4.2. O Cliente declara ciência de que todas as regras de negócio, fluxos operacionais, critérios de validação, estados, exceções, classificações, cenários alternativos e demais premissas necessárias ao desenvolvimento dos Serviços deverão ser expressamente

informadas, de forma clara, objetiva e completa, previamente ao início do desenvolvimento.

4.4.3. As regras de negócio fornecidas pelo Cliente serão interpretadas de forma estritamente literal, não cabendo à Sapphire realizar inferências, presunções, interpretações subjetivas ou complementações implícitas acerca de lógicas que não tenham sido expressamente especificadas.

4.4.4. Na ausência de fornecimento, pelo Cliente, de padrões de relatórios, modelos de visualização, templates, layouts, dashboards, bases de referência ou diretrizes estéticas ou técnicas, o Cliente declara que transfere integralmente à Sapphire a autonomia técnica e a confiança quanto às decisões de desenvolvimento, arquitetura da solução e adoção de boas práticas de mercado, não podendo, posteriormente, alegar divergência subjetiva de expectativa como fundamento para nova produção, glosa ou inadimplemento.

4.5. Para execução de eventuais Adições ao Escopo, referenciadas na cláusula 3.2.1, caberá, a critério da Sapphire:

(a) cobrança adicional pelos Serviços que constituam Adições ao Escopo, mediante notificação prévia ao Cliente e formalização de aditivo entre as Partes; ou

(b) reprogramação do cronograma originalmente pactuado, com aumento do prazo de entrega para satisfação da exigência de alteração, independentemente de aditivo contratual formal, mediante simples manifestação escrita da Sapphire.

4.6. Eventuais cobranças adicionais advindas de Adições ao Escopo somente produzirão efeitos mediante prévia comunicação da Sapphire e formalização de aditivo por escrito entre as Partes.

4.7. O Cliente reconhece que divergências de expectativa, entendimentos subjetivos ou alegações de omissão implícita não caracterizam vício, falha ou inadimplemento da Sapphire.

4.8. Na hipótese de o Cliente optar pela desistência do projeto antes da apresentação final da entrega contratada, por motivo não imputável à Sapphire, ficará obrigado ao pagamento de multa compensatória equivalente a 80% (oitenta por cento) do valor pendente de pagamento para o projeto contratado, sem prejuízo da quitação integral dos valores já vencidos e dos custos correspondentes às atividades efetivamente realizadas pela Sapphire até a data da desistência.

4.8.1. A multa prevista nesta cláusula tem natureza compensatória e visa ressarcir a Sapphire pelos custos operacionais, alocação de equipe, planejamento, horas técnicas empregadas e demais recursos comprometidos para a execução do projeto.

4.8.2. A aplicação da multa será automaticamente afastada caso reste comprovado que a Sapphire se encontrava em descumprimento injustificado do prazo de entrega final expressamente previsto no escopo de trabalho aprovado, desde que tal atraso não decorra, direta ou indiretamente, de atos, omissões, atrasos de validação, alterações de escopo ou fornecimento incompleto ou incorreto de informações pelo Cliente.

5. FORNECIMENTO DE INSUMOS PELO CLIENTE — PRAZOS E CONSEQUÊNCIAS

5.1. Início do prazo condicionado. O Cliente declara estar ciente e concorda que os prazos de execução do projeto, do Sprint ou de qualquer entrega prevista na Proposta Comercial somente terão início após o envio completo, correto e validável de todos os Insumos solicitados pela Sapphire.

5.2. Suspensão do prazo. Enquanto os Insumos não forem integralmente fornecidos, o prazo previsto na Proposta Comercial permanecerá suspenso, não se iniciando sua contagem, não podendo a Sapphire ser responsabilizada por qualquer atraso ou impacto no cronograma.

5.3. Extensão do prazo. Na hipótese de envio incorreto, incompleto, inconsistente ou incompatível de quaisquer Insumos pelo Cliente, bem como na hipótese de alteração, retificação ou substituição de orientações relativas ao projeto, incluindo mudanças de diretrizes, prioridades ou requisitos funcionais, que inviabilizem ou comprometam a execução, o prazo originalmente pactuado será automaticamente estendido, a partir do novo envio válido ou do recebimento da nova orientação, na medida do atraso sofrido em decorrência do envio inconsistente dos Insumos.

5.3.1. O reinício do prazo independe de notificação formal ou aditivo contratual, bastando a comunicação da Sapphire quanto à necessidade de reenvio ou correção dos Insumos.

5.4. Horário Comercial. Caso o envio dos Insumos ocorra fora do Horário Comercial, o prazo de execução somente terá início às 9h do próximo dia útil.

5.5. Autonomia técnica. Na ausência de fornecimento, pelo Cliente, de padrões de relatórios, modelos de visualização, templates, layouts, dashboards, bases de referência ou diretrizes estéticas ou técnicas, o Cliente declara que transfere integralmente à Sapphire a autonomia técnica e a confiança quanto às decisões de desenvolvimento, arquitetura da solução e adoção de boas práticas de mercado, não podendo, posteriormente, alegar divergência subjetiva de expectativa como fundamento para nova produção, glosa, abatimento ou inadimplemento.

5.6. Completude das regras de negócio. Todas as regras de negócio, fluxos operacionais, critérios de validação, estados, exceções, classificações, cenários alternativos e demais premissas necessárias ao desenvolvimento dos Serviços deverão ser expressamente informadas pelo Cliente, de forma clara, objetiva e completa, previamente ao início do respectivo Sprint ou etapa de desenvolvimento.

5.7. Interpretação literal. As regras de negócio fornecidas pelo Cliente serão interpretadas de forma estritamente literal, não cabendo à Sapphire realizar inferências, presunções, interpretações subjetivas ou complementações implícitas acerca de lógicas que não tenham sido expressamente especificadas.

6. GESTÃO DE ESCOPO E ALTERAÇÕES

6.1. Qualquer solicitação apresentada após a aprovação do escopo será automaticamente caracterizada como **alteração de escopo** quando: (i) implicar a inclusão de novos estados, condições, exceções, classificações, cenários, regras ou fluxos não expressamente informados e aprovados originalmente; (ii) importar na modificação, complementação ou reinterpretação da lógica de funcionamento previamente validada; ou (iii) decorrer de alegação de que determinada funcionalidade,

comportamento ou regra faria parte de lógica implícita, inerente ou presumida do negócio, ainda que não formalmente especificada.

6.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, ficam expressamente compreendidas como alterações de escopo geradoras de cobrança adicional, ainda que aparentemente de menor relevância técnica ou operacional, as seguintes hipóteses:

(a) **Mudança de fontes de dados:** alteração, substituição, adição ou descontinuação de qualquer fonte de dados originalmente prevista no escopo aprovado;

(b) **Mudança de estrutura de dados:** inclusão, exclusão, substituição ou reordenação de colunas, tabelas, campos, relações, hierarquias ou formatos de dados, ainda que tais modificações se apresentem como pontuais ou de baixa complexidade aparente;

(c) **Mudança de formas de trabalho ou metodologia:** alteração dos processos, fluxos, ferramentas ou abordagens técnicas que integram o escopo aprovado, inclusive mudanças em critérios de classificação, regras de processamento, formatos de entrega ou protocolos de integração entre sistemas; e

(d) **Ausência de parâmetros claros na contratação:** quando o escopo aprovado não houver discriminado com precisão determinado parâmetro, campo, critério, definição técnica ou característica operacional, qualquer definição posterior a respeito de tal elemento será tratada como novo parâmetro e caracterizará alteração de escopo, independentemente de sua aparente simplicidade, gerando cobrança adicional proporcional ao impacto técnico apurado pela Sapphire.

6.3. O Cliente declara expressamente ciência de que alterações pontuais e aparentemente simples, tais como a exclusão ou substituição de uma coluna em uma base de dados, a troca de uma fonte de informação ou a modificação de uma regra de formatação, podem demandar retrabalho técnico significativo e não serão executadas sem a devida formalização por escrito e, sendo o caso, sem a correspondente cobrança adicional, independentemente do grau de complexidade percebido pelo Cliente.

6.4. As alterações de escopo ensejarão, a critério exclusivo da Sapphire: (a) cobrança adicional pelos Serviços correspondentes; e/ou (b) reprogramação do cronograma originalmente pactuado, com aumento do prazo de entrega, independentemente de aditivo contratual formal, mediante simples comunicação escrita.

6.5. Eventuais cobranças adicionais advindas de alterações de escopo somente produzirão efeitos mediante prévia comunicação da Sapphire e formalização de aditivo por escrito entre as Partes.

6.6. O Cliente reconhece que divergências de expectativa, entendimentos subjetivos ou alegações de omissão implícita não caracterizam vício, falha ou inadimplemento da Sapphire.

6.7. Demandas verbais, implícitas ou informais não produzem efeitos contratuais; toda solicitação de alteração, correção, ajuste ou ampliação de escopo deverá ser formalizada por escrito pelos canais oficiais.

7. APROVAÇÃO DE ENTREGAS E ACEITAÇÃO TÁCITA

7.1. O Cliente compromete-se a responder às solicitações de aprovação ou validação de entregas realizadas pela Sapphire no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do envio da solicitação pelos canais oficiais.

7.2. **Aprovação tácita.** Caso o Cliente não apresente manifestação dentro do prazo previsto na cláusula 7.1, a respectiva entrega será considerada automaticamente aprovada para todos os fins, ficando a Sapphire autorizada a dar prosseguimento às etapas subsequentes do projeto e/ou a iniciar a cobrança de quaisquer valores devidos.

7.3. **Rejeição fundamentada.** Eventual rejeição de entrega deverá ser apresentada por escrito, de forma fundamentada e com indicação objetiva de casos concretos de desconformidade em relação ao escopo aprovado. Não serão admitidas rejeições genéricas, subjetivas ou fundadas em expectativas não formalizadas, as quais não suspendem prazos nem obrigações de pagamento.

7.4. A aprovação (expressa ou tácita) não exime o Cliente do direito de apontar falhas técnicas objetivas ou solicitar ajustes, desde que tais solicitações não impactem as obrigações de pagamento ou os prazos estipulados, regendo-se pelas disposições de alteração de escopo da Cláusula 6 quando extrapolarem o escopo aprovado.

7.5. **Entrega antecipada à quitação.** Caso a Sapphire, por mera liberalidade, entregue qualquer projeto ou Entregável antes da quitação integral dos valores devidos: (a) considera-se recebida a entrega no momento do seu envio pela Sapphire pelos canais oficiais; (b) o Cliente deverá apresentar eventual feedback no prazo de 24 (vinte e quatro) horas do recebimento; (c) o silêncio do Cliente por 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento implica aceitação tácita e definitiva da entrega; e (d) o pagamento dos valores correspondentes deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do aceite expresso ou da aceitação tácita.

7.5.1. A obrigação de pagamento decorrente de entrega realizada é irrevogável e independe da efetiva utilização, implantação ou aproveitamento do projeto pelo Cliente.

8. PREÇO, FORMAS DE PAGAMENTO E VINCULAÇÃO À PROPOSTA COMERCIAL

8.1. Os valores devidos pelo Cliente são aqueles definidos na respectiva Proposta Comercial aprovada, que prevalece, quanto a preço e condições de pagamento, sobre qualquer outra comunicação.

8.2. **Vinculação.** O Cliente estará vinculado ao pagamento integral desde o momento do aceite, na forma da cláusula 2.2, não havendo possibilidade de desistência após a assinatura da Proposta Comercial, ressalvadas as hipóteses das Cláusulas 10 e 19 (Consumidores), obrigando-se o Cliente a cumprir integralmente o pagamento acordado.

8.3. **Modalidades de pagamento.** Conforme definido na Proposta Comercial, o pagamento poderá ocorrer nas seguintes modalidades: (a) à vista, em parcela única; (b) sinal e saldo, com o saldo parcelado em cartão de crédito, hipótese em que incidirá acréscimo de 5% (cinco por cento) sobre o valor parcelado, a título de custos de processamento, quando previsto na Proposta; (c) parcelamento integral em cartão de crédito, nas condições da Proposta; ou (d) pagamento diferido em até 12 (doze) parcelas mensais e sucessivas, com vencimentos, montantes e condições discriminados na Proposta. Na ausência de indicação expressa, prevalecerá o pagamento à vista.

8.4. Salvo disposição diversa na Proposta Comercial, o pagamento de cada Sprint deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis contados de sua finalização, incluindo a modalidade de aceite tácito.

8.5. O pagamento estará condicionado ao recebimento pelo Cliente do projeto estipulado no Sprint, sem impugnações válidas sobre a demanda entregue, nos termos da Cláusula 7; eventuais alterações ou ampliações deverão ser objeto de novo Sprint ou Proposta.

8.6. Encontram-se inclusos nos valores os tributos devidos pela Sapphire em razão da prestação dos Serviços, que serão recolhidos em guias próprias por ela emitidas, sem repasse ao Cliente. Todas as despesas com a mão de obra empregada pela Sapphire, incluindo encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais, são de responsabilidade exclusiva da Sapphire.

8.7. Os pagamentos serão realizados por transferência bancária (TED ou PIX), cartão de crédito ou outro meio expressamente indicado na Proposta Comercial, mediante comprovante para quitação da obrigação.

8.8. Para contratações com preço em moeda estrangeira, eventuais variações cambiais, tarifas bancárias e custos de remessa internacional correrão por conta do Cliente, salvo disposição diversa na Proposta Comercial.

8.9. **Vedação à compensação.** O Cliente não poderá compensar, abater, reter ou deduzir, unilateralmente, qualquer valor devido à Sapphire sob a Proposta Comercial em razão de suposto crédito, indenização ou ressarcimento que entenda fazer jus, ainda que objeto de disputa entre as Partes, devendo eventual pretensão de compensação ser exercida exclusivamente pelas vias próprias, após a quitação integral dos valores devidos.

8.10. **Tarifas bancárias e estornos.** O Cliente reembolsará a Sapphire, no prazo de 5 (cinco) Dias Úteis da solicitação, por quaisquer tarifas, multas ou despesas bancárias decorrentes de cheques devolvidos, estornos (chargeback) indevidos, cancelamentos de transação não amparados em direito do Consumidor e tarifas de processamento de cartão de crédito ou débito não previstas na Proposta Comercial, sem prejuízo dos encargos moratórios da Cláusula 9.

9. MORA, ENCARGOS E CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO

9.1. **Mora automática.** O não pagamento de qualquer valor nas datas de vencimento pactuadas constituirá o Cliente em mora de pleno direito, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, nos termos do art. 397 da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), sujeitando-o, desde a data do vencimento, aos seguintes encargos cumulativos: (a) **multa moratória não compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso**, incidente de plano a partir do primeiro dia de inadimplência; (b) **juros moratórios** de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die sobre o valor atualizado; e (c) **correção monetária** pelo IGP-M/FGV, ou, na hipótese de sua extinção ou a critério da Sapphire, pelo IPCA/IBGE, qual for mais benéfico para ela, desde o vencimento até o efetivo pagamento.

9.1.1. A aplicação dos encargos é automática e independe de interpelação, notificação ou aviso prévio, não podendo ser afastada por alegação de que os Serviços não foram

prestados, exceto mediante comprovação documental de falha exclusiva e grave da Sapphire.

9.2. Vencimento antecipado. O inadimplemento de qualquer parcela por prazo superior a 10 (dez) dias corridos acarretará, a critério exclusivo da Sapphire, o vencimento antecipado e imediato de todas as parcelas vincendas, tornando exigível a integralidade do saldo devedor remanescente como se em vencimento único, acrescido dos encargos previstos na cláusula 9.1, sem prejuízo do direito da Sapphire de considerar rescindida a contratação por inadimplemento e de cobrar a multa compensatória da cláusula 10.3.

9.3. Suspensão de Serviços e retenção de Entregáveis. Verificado atraso no pagamento por mais de 5 (cinco) dias úteis do vencimento, a Sapphire fica expressamente autorizada a: (a) suspender imediatamente a prestação dos Serviços, sem que tal suspensão configure inadimplemento da Sapphire ou fundamento pedido de rescisão por sua culpa; e (b) reter acessos, entregáveis, códigos, dashboards e quaisquer outros produtos do projeto até a quitação integral do débito, encargos incluídos.

9.3.1. A retomada dos Serviços somente ocorrerá após a quitação integral de todos os valores em aberto, incluindo multa, juros e correção monetária, ficando o cronograma automaticamente suspenso pelo período equivalente à paralisação, sem direito a qualquer compensação ao Cliente.

9.4. Protesto, negativação e cobrança judicial. Decorridos 15 (quinze) dias corridos do vencimento sem quitação, a Sapphire fica expressamente autorizada a adotar, cumulativamente: (a) **protesto extrajudicial** do título ou instrumento de dívida nos Cartórios de Protesto de Títulos competentes; (b) **negativação**, mediante inscrição do nome e CPF/CNPJ do Cliente nos cadastros de inadimplentes e birôs de crédito (Serasa, SPC, Boa Vista ou similares); e (c) **cobrança judicial**, incluindo ação de cobrança, execução de título extrajudicial e medidas cautelares, sem necessidade de notificação adicional.

9.5. Título executivo extrajudicial. O Cliente reconhece expressamente que estes Termos, acompanhados da Proposta Comercial aceita e dos respectivos comprovantes de entrega ou aprovação (expressa ou tácita), constituem título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784 da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), podendo ser executados judicialmente independentemente de ação de conhecimento prévia.

9.6. Honorários e despesas de cobrança. Quaisquer custas, despesas e honorários advocatícios, contratuais ou sucumbenciais, decorrentes da cobrança judicial ou extrajudicial de valores em atraso serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, fixados desde já em 15% (quinze por cento) sobre o valor total do débito atualizado, sem prejuízo das verbas de sucumbência arbitradas pelo juízo.

9.7. Tratando-se de Cliente Consumidor, os encargos e medidas desta Cláusula serão aplicados em conformidade com o CDC, observada a Cláusula 19.

10. DESISTÊNCIA E CANCELAMENTO

10.1. Desistência após a aprovação da Proposta. Na hipótese de o Cliente manifestar desistência do desenvolvimento do projeto, por qualquer motivo, em período superior a 5 (cinco) dias após a aprovação tácita ou formal da Proposta, fica expressamente ciente

de que não haverá restituição dos valores já pagos, a qualquer título, até a data da formalização da desistência. Tais valores destinam-se a ressarcir a Sapphire pelos custos operacionais, alocação de equipe, horas técnicas despendidas, planejamento estratégico, despesas administrativas e demais investimentos realizados para viabilização do projeto, permanecendo integralmente devidos e não reembolsáveis.

10.2. A desistência deverá ser formalizada por escrito pelos canais oficiais e produzirá efeitos a partir do recebimento da comunicação pela Sapphire, não afastando a obrigação do Cliente quanto ao pagamento de parcelas vencidas e não quitadas até aquela data, nem quanto às atividades efetivamente executadas.

10.3. Na hipótese de desistência do projeto pelo Cliente antes da apresentação final da entrega contratada, por motivo não imputável à Sapphire, o Cliente ficará obrigado ao pagamento de multa compensatória equivalente a 80% (oitenta por cento) do valor pendente de pagamento para o projeto contratado, sem prejuízo da quitação integral dos valores já vencidos e das atividades efetivamente executadas até a data da desistência.

10.3.1. A multa tem natureza compensatória e visa ressarcir a Sapphire pelos custos operacionais, alocação de equipe, planejamento, horas técnicas empregadas e demais recursos comprometidos para a execução do projeto.

10.3.2. A aplicação da multa será afastada caso reste comprovado que a Sapphire se encontrava em descumprimento injustificado do prazo de entrega final expressamente previsto no escopo aprovado, desde que tal atraso não decorra, direta ou indiretamente, de atos, omissões, atrasos de validação, alterações de escopo ou fornecimento incompleto ou incorreto de Insumos pelo Cliente.

10.4. **Resilição por conveniência.** Qualquer das Partes poderá resilir a relação contratual, imotivadamente, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, permanecendo devidos os valores correspondentes aos Serviços executados e aos Sprints/Propostas já aprovados até o término do aviso prévio, obrigando o Cliente a quitá-los independente de solicitação de rescisão, bem como, sendo o caso, quaisquer multas aplicáveis.

10.5. **Rescisão por justa causa.** O descumprimento de qualquer obrigação destes Termos ou da Proposta Comercial conferirá à Parte inocente o direito de considerar rescindida a contratação, sem prejuízo das penalidades aplicáveis e de perdas e danos.

10.6. Para Clientes Consumidores, aplica-se adicionalmente o direito de arrependimento previsto na Cláusula 19.2.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. **Obra por encomenda.** Os Entregáveis desenvolvidos especificamente para o Cliente no âmbito do escopo aprovado constituem obra por encomenda, nos termos da Lei nº 9.610/1998, e terão sua titularidade transferida ao Cliente exclusivamente após a quitação integral de todos os valores devidos no âmbito do respectivo projeto, incluindo encargos, constituindo assim, após a entrega pela Sapphire e quitação integral dos valores pelo Cliente, única e exclusiva propriedade do Cliente os Entregáveis objeto dos Serviços. Até a quitação integral, a titularidade dos Entregáveis permanece com a Sapphire, sendo vedado ao Cliente utilizá-los, reproduzi-los ou explorá-los.

11.2. IP Pré-existente. A Sapphire permanece titular única e exclusiva de todo o IP Pré-existente, ainda que incorporado, total ou parcialmente, aos Entregáveis. Mediante a quitação integral, o Cliente recebe licença de uso do IP Pré-existente estritamente na medida necessária à utilização dos Entregáveis, em caráter não exclusivo, intransferível e não sublicenciável, vedada a engenharia reversa, a extração ou o uso autônomo do IP Pré-existente fora dos Entregáveis.

11.3. Conhecimentos residuais. Nada nestes Termos impede a Sapphire de utilizar ideias, conceitos, know-how, técnicas e experiências de caráter genérico retidos na memória de seus profissionais em decorrência da execução dos Serviços, desde que sem uso ou divulgação de Informações Confidenciais do Cliente.

11.4. Nada nestes Termos será interpretado como cessão ou licença, expressa ou implícita, de marcas, patentes, nomes empresariais ou outros direitos de propriedade intelectual de uma Parte à outra, salvo o expressamente previsto nesta Cláusula e na Cláusula 15.

11.5. O Cliente é exclusivamente responsável pela licitude, titularidade e regularidade dos Insumos, dados, marcas, conteúdos e materiais que fornecer, mantendo a Sapphire indene de qualquer reivindicação de terceiros a eles relativa.

11.6. Licença de Feedback. O Cliente concede à Sapphire licença perpétua, irrevogável, mundial, gratuita e livre de royalties para utilizar, incorporar e explorar qualquer Feedback no aprimoramento de seus Serviços, do IP Pré-existente e do Capital Intelectual, sem que isso gere ao Cliente qualquer direito sobre as evoluções metodológicas ou tecnológicas da Sapphire resultantes de tal uso.

11.7. Indenização por violação de PI de terceiro. A Sapphire indenizará e defenderá o Cliente em relação a reivindicações de terceiros que aleguem que o IP Pré-existente, isoladamente considerado e utilizado em conformidade com estes Termos e a Proposta Comercial, viole patente, direito autoral, marca registrada ou segredo de indústria de titularidade de tal terceiro, observado o seguinte:

11.7.1. A obrigação prevista nesta cláusula está condicionada a que o Cliente: (a) notifique a Sapphire por escrito, em até 10 (dez) Dias Úteis da ciência da reivindicação; (b) outorgue à Sapphire o controle exclusivo da defesa e de eventual acordo; e (c) preste à Sapphire a cooperação razoavelmente necessária, às expensas da Sapphire.

11.7.2. A Sapphire não terá qualquer obrigação sob esta cláusula na medida em que a reivindicação decorra de: (a) combinação dos Entregáveis ou do IP Pré-existente com softwares, dados ou materiais não fornecidos pela Sapphire; (b) modificação dos Entregáveis ou do IP Pré-existente por qualquer pessoa que não a Sapphire; (c) uso em desacordo com o escopo aprovado na Proposta Comercial; ou (d) Insumos ou especificações fornecidos pelo Cliente.

11.7.3. Constatada a violação, a Sapphire poderá, a seu exclusivo critério: (i) obter para o Cliente o direito de continuar utilizando o IP Pré-existente; (ii) modificá-lo para que deixe de violar direito de terceiro, sem redução material de funcionalidade; ou (iii) substituí-lo por solução equivalente não violadora; não sendo nenhuma dessas alternativas razoavelmente viável, a Sapphire poderá determinar a cessação do uso do elemento violador, restituindo os valores pagos pelo Cliente especificamente a ele atribuíveis. Esta cláusula constitui a reparação única e exclusiva do Cliente, e a integral

responsabilidade da Sapphire, quanto a reivindicações de violação de propriedade intelectual de terceiros.

12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. Cada Parte ("**Parte Receptora**") obriga-se, por si, seus sócios, empregados, prepostos e subcontratados, a manter em sigilo todos os dados e informações não públicos divulgados pela outra Parte ("**Parte Reveladora**") ou a que tiver acesso em razão da contratação, incluindo processos, procedimentos, planos, estratégias, informações técnicas, financeiras ou comerciais, know-how, técnicas, designs, especificações, diagramas, modelos e amostras, em qualquer suporte ("**Informações Confidenciais**"), utilizando-as exclusivamente para a execução dos Serviços.

12.2. As obrigações de confidencialidade não se aplicam a informações que: (i) sejam comprovadamente conhecidas pela Parte Receptora anteriormente à divulgação; (ii) sejam ou se tornem de domínio público sem intervenção da Parte Receptora; (iii) sejam recebidas licitamente de terceiro não sujeito a dever de sigilo; ou (iv) devam ser divulgadas por ordem judicial, administrativa ou exigência legal, na extensão requerida e, quando legalmente possível, mediante ciência prévia à Parte Reveladora.

12.3. As obrigações desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual e permanecerão em vigor pelo prazo de 5 (cinco) anos contados do término ou rescisão da contratação.

12.4. **Tutela de urgência.** As Partes reconhecem que a violação das obrigações de confidencialidade pode causar à Parte Reveladora danos de difícil reparação por perdas e danos. Consequentemente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a Parte Reveladora terá direito a buscar, independentemente de prova de dano específico, medida cautelar, antecipação de tutela ou outra providência judicial de urgência apta a fazer cessar a violação, correndo as custas, despesas processuais e honorários advocatícios incorridos para a obtenção de tal medida por conta da Parte infratora.

13. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD / UK GDPR)

13.1. As Partes obrigam-se a cumprir a legislação de proteção de dados aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e, quando aplicável aos Serviços, o UK GDPR em conjunto com o Data Protection Act 2018 (Reino Unido) e o Regulamento (UE) 2016/679 (GDPR).

13.2. **Papéis.** No tratamento de dados pessoais realizado no âmbito dos Serviços, o Cliente atua, em regra, como **Controlador** (determinando finalidades e meios do tratamento) e a Sapphire como **Operadora** (tratando dados pessoais em nome do Controlador), nos termos dos arts. 5º, VI e VII, da LGPD.

13.3. A Sapphire tratará dados pessoais exclusivamente de acordo com as instruções lícitas e documentadas do Cliente e na medida necessária à execução dos Serviços, sendo vedado tratamento que extrapole tais finalidades. Caso a Sapphire entenda que determinada instrução viola a legislação aplicável, deverá notificar o Cliente por escrito.

13.4. **Segurança.** A Sapphire manterá medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais contra tratamento não autorizado ou ilícito e contra perda, destruição, dano, alteração ou divulgação acidentais, compatíveis com os riscos envolvidos.

13.5. Incidentes. Tendo conhecimento da ocorrência ou de suspeita fundada de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados no âmbito dos Serviços, a Sapphire notificará o Cliente, por escrito e de forma detalhada, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência, com as informações disponíveis sobre a data e a natureza do incidente, os titulares e categorias de dados potencialmente afetados e as medidas adotadas.

13.6. Subprocessamento. O Cliente autoriza, de forma geral, a contratação de suboperadores pela Sapphire para a execução dos Serviços, permanecendo a Sapphire responsável por impor a tais suboperadores obrigações de proteção de dados equivalentes às aqui previstas.

13.7. Direitos dos titulares e cooperação. A Sapphire comunicará ao Cliente, sem demora injustificada, solicitações de titulares de dados ou de autoridades relacionadas ao tratamento realizado no âmbito dos Serviços, prestando a cooperação razoavelmente necessária, e não responderá a tais solicitações sem autorização prévia do Cliente, salvo obrigação legal.

13.8. Término. Encerrada a relação contratual ou cumpridas as finalidades do tratamento, a Sapphire, conforme instrução do Cliente, eliminará ou restituirá os dados pessoais tratados, ressalvada a conservação autorizada por lei.

13.9. Transferência internacional. Eventuais transferências internacionais de dados pessoais observarão os mecanismos previstos nos arts. 33 e seguintes da LGPD e, quando aplicável, no Capítulo V do UK GDPR/GDPR.

13.10. Responsabilidade. Cada Parte responde pelos danos que causar em decorrência do descumprimento de suas obrigações de proteção de dados, na forma da legislação aplicável.

13.11. Cookies e dados de navegação. O site sapphirebusinesstech.com poderá utilizar cookies e tecnologias similares, essenciais e de desempenho, para viabilizar e aprimorar a navegação. O tratamento de dados pessoais coletados pelo site observa a LGPD e, quando aplicável, o UK GDPR, podendo ser detalhado em política de privacidade e de cookies específica publicada no site, que integra estes Termos por referência.

13.12. Dados Agregados e Dados Analíticos. Não obstante o disposto nesta Cláusula quanto a dados pessoais, a Sapphire poderá produzir e reter Dados Agregados e Dados Analíticos extraídos da execução dos Serviços, para fins de operação, manutenção, aprimoramento e desenvolvimento de seus Serviços, metodologias e Capital Intelectual, desde que tais Dados Agregados e Dados Analíticos sejam anonimizados de forma a não permitir, direta ou indiretamente, a identificação do Cliente, de seus titulares de dados ou de informações comercialmente sensíveis, observada a base legal do art. 7º, IX, da LGPD, sendo assegurado ao Cliente o direito de solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre a metodologia de anonimização empregada.

14. RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. A Sapphire executará os Serviços de forma diligente, observando as boas práticas de mercado, os padrões técnicos aplicáveis e as condições expressamente previstas nestes Termos e na Proposta Comercial, não assumindo responsabilidade por

resultados específicos, expectativas subjetivas ou interpretações não formalizadas pelo Cliente.

14.2. Limitação. A Sapphire será responsável exclusivamente por danos diretos comprovadamente causados por dolo ou culpa grave na execução dos Serviços, limitados, em qualquer hipótese, ao valor total efetivamente pago pelo Cliente no âmbito do projeto específico que deu origem ao dano.

14.3. Exclusões. A Sapphire não responde por: (i) lucros cessantes, danos indiretos, perda de oportunidade, perda de receita, perda de dados ou quaisquer prejuízos econômicos não diretamente comprovados; (ii) atrasos, falhas ou impactos decorrentes de Insumos incorretos, incompletos ou intempestivos fornecidos pelo Cliente; (iii) alterações de escopo solicitadas após a aprovação do projeto ou do Sprint; (iv) decisões técnicas ou operacionais tomadas com base em orientações, validações ou aprovações expressas do Cliente; (v) expectativas não formalizadas no escopo aprovado; e (vi) caso fortuito ou força maior.

14.4. Plataformas de terceiros. A Sapphire não responde por indisponibilidade, instabilidade, falhas, alterações de funcionalidades, descontinuação, limitações de licenciamento ou políticas de uso de softwares, plataformas, serviços em nuvem e APIs de terceiros (incluindo, sem limitação, Microsoft 365, Power Platform, Azure e ERPs de terceiros), cabendo ao Cliente manter contratos e licenças vigentes diretamente com tais fornecedores. Ajustes nos Entregáveis tornados necessários por alterações promovidas por terceiros caracterizam alteração de escopo, nos termos da Cláusula 6.

14.5. O Cliente é o único responsável pelo uso, operação, resultados e decisões tomadas a partir das soluções desenvolvidas, uma vez aprovadas (expressa ou tacitamente) nos termos da Cláusula 7.

14.6. Tratando-se de Cliente Consumidor, as limitações e exclusões desta Cláusula aplicam-se na máxima extensão admitida pelo CDC, observada a Cláusula 19.

14.7. Ressalvas ao teto de responsabilidade. Nada nestes Termos limita ou exclui a responsabilidade de qualquer das Partes por: (a) dolo ou fraude; (b) morte ou lesão corporal decorrente de negligência grave; (c) violação dos direitos de propriedade intelectual de uma Parte pela outra, nos termos da Cláusula 11; (d) violação das obrigações de confidencialidade previstas na Cláusula 12; (e) o inadimplemento das obrigações de pagamento do Cliente previstas nas Cláusulas 8 e 9; ou (f) qualquer outra responsabilidade que não possa ser limitada ou excluída por força de norma legal cogente. As ressalvas desta cláusula não ampliam, em nenhuma hipótese, os danos indenizáveis além daqueles efetivamente comprovados nos termos da Cláusula 14.3.

15. PORTFÓLIO E USO DE IMAGEM

15.1. O Cliente autoriza a Sapphire, em caráter não exclusivo e gratuito, a utilizar o nome, a marca, a descrição, imagens e os resultados gerais do projeto como parte de seu portfólio, em materiais promocionais, apresentações, websites, redes sociais e outros meios de comunicação como forma de divulgação de seu trabalho, sendo vedada a divulgação de Informações Confidenciais, dados pessoais ou segredos de negócio do Cliente.

15.1.1. Para fins de exemplificação, a Sapphire não irá expor o projeto em sua versão de entrega, bem como regras de negócio para terceiros ou quaisquer informações

confidenciais do Cliente. O referido uso por parte da Sapphire será apenas para uso do logotipo nos meios publicitários da Sapphire.

15.2. A autorização permanece válida após o término da relação contratual, podendo ser revogada pelo Cliente, a qualquer tempo, mediante comunicação escrita, hipótese em que a Sapphire cessará novos usos em prazo razoável, ressalvados materiais já produzidos e usos necessários ao cumprimento de obrigações legais.

15.3. A Sapphire reconhece, em linha com as disposições previstas na cláusula 11.1, que independente da concessão de autorização para uso de imagem em portfólio comercial da Sapphire, eventuais entregáveis no âmbito da prestação dos Serviços, após a entrega pela Sapphire e pagamento pelo Cliente, serão de única e exclusiva propriedade do Cliente.

16. AUSÊNCIA DE VÍNCULO, INDEPENDÊNCIA, NÃO SOLICITAÇÃO E NÃO CONCORRÊNCIA

16.1. Estes Termos não criam qualquer vínculo societário, associativo, de parceria, consórcio, representação ou mandato entre as Partes, nem relação de emprego, subordinação ou dependência entre uma Parte e os sócios, empregados, prepostos ou prestadores da outra. As Partes são contratantes independentes.

16.2. Cada Parte é exclusivamente responsável por seus profissionais e pelos respectivos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e securitários, obrigando-se a manter a outra Parte indene de reivindicações de seus próprios empregados, sócios ou terceiros.

16.3. Nenhuma das Partes terá poderes para assumir, vincular ou criar obrigações em nome da outra.

16.4. **Não solicitação.** Durante a vigência da relação contratual e pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados de seu término, o Cliente obriga-se a não contratar, empregar, solicitar ou aliciar, direta ou indiretamente, por si ou por terceiros, sócios, empregados, colaboradores ou prestadores de serviços da Sapphire que tenham participado da execução dos Serviços, salvo autorização prévia e expressa da Sapphire.

16.5. **Não concorrência.** Pelo prazo de 6 (seis) meses contados do término da relação contratual, o Cliente obriga-se a não utilizar Informações Confidenciais, metodologias ou materiais da Sapphire para desenvolver, por si ou por terceiros, atividade diretamente concorrente com os Serviços contratados, nos limites da legislação aplicável.

17. ANTICORRUPÇÃO E COMPLIANCE

17.1. As Partes obrigam-se a conduzir suas atividades em conformidade com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), com a legislação anticorrupção aplicável em outras jurisdições pertinentes (incluindo o UK Bribery Act 2010, quando aplicável) e com as demais normas de combate à lavagem de dinheiro e à improbidade, declarando que não incorreram em penalidades por atos lesivos à administração pública.

17.2. Nenhuma das Partes oferecerá, prometerá, pagará ou autorizará o pagamento, direta ou indiretamente, de dinheiro, presentes ou qualquer vantagem indevida a agente público ou privado, para influenciar ato ou decisão, obter vantagem indevida ou

direcionar negócios; tampouco solicitará ou aceitará vantagem indevida relacionada à contratação.

17.3. A violação desta Cláusula ensejará a rescisão de pleno direito da contratação e sujeitará a Parte infratora a indenizar a Parte inocente por perdas e danos, inclusive reputacionais, sem limitação.

17.4. **Sanções e controle de exportação.** Cada Parte declara que não está sujeita, nem é de propriedade ou controlada por pessoa sujeita, a qualquer Regra de Sanções, e que não empregará os Serviços, os Entregáveis ou qualquer tecnologia disponibilizada pela Sapphire em violação de leis de controle de exportação ou de Regras de Sanções aplicáveis. A constatação de violação desta cláusula autoriza a suspensão ou rescisão imediata da contratação pela Parte não infratora, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

18. FORÇA MAIOR

18.1. Nenhuma das Partes será considerada em mora ou inadimplente se o atraso ou descumprimento de obrigação decorrer de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), desde que o evento seja devidamente comprovado e tenha influência direta no descumprimento.

18.2. A Parte afetada comunicará a outra, tão logo possível, a ocorrência do evento e sua duração estimada, ficando as obrigações afetadas suspensas pelo período correspondente. As obrigações de pagamento por Serviços já executados não são suspensas por força maior.

19. DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES (B2C)

19.1. Quando o Cliente se enquadrar como Consumidor, aplicam-se as disposições da Lei nº 8.078/1990 (CDC), prevalecendo suas normas cogentes sobre qualquer cláusula destes Termos que com elas conflite, permanecendo válidas as demais disposições.

19.1.1. Para fins de definição, entende-se por consumidor toda pessoa física que compra ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final, isso significa que os serviços devem atender a uma necessidade pessoal ou familiar.

19.2. **Direito de arrependimento.** Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive à distância (por telefone, e-mail ou internet), o Consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da assinatura da Proposta Comercial ou do aceite destes Termos, nos termos do art. 49 do CDC, com a devolução dos valores eventualmente pagos, atualizados monetariamente.

19.2.1. Exercido o arrependimento após o início da execução dos Serviços expressamente solicitado pelo Consumidor, poderão ser deduzidos os valores proporcionais aos Serviços já efetivamente prestados até a comunicação do arrependimento, na forma da legislação aplicável.

19.3. Decorrido o prazo do art. 49 do CDC, aplicam-se ao Consumidor as regras de desistência da Cláusula 10, moduladas, quando necessário, aos limites da legislação consumerista, podendo a multa compensatória e a retenção de valores ser ajustadas à proporção dos Serviços executados e dos custos incorridos, vedado o enriquecimento sem causa de qualquer das Partes.

19.4. As limitações e exclusões de responsabilidade da Cláusula 14 não afastam direitos do Consumidor previstos em normas de ordem pública, aplicando-se na máxima extensão admitida pelo CDC.

19.5. Para o Consumidor, fica assegurado o foro de seu domicílio para as ações fundadas na responsabilidade da Sapphire, nos termos do art. 101, I, do CDC, sem prejuízo da Cláusula 22.

20. DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS A CLIENTES NO REINO UNIDO

20.1. Para Clientes domiciliados ou estabelecidos no Reino Unido, aplicam-se adicionalmente as disposições desta Cláusula, prevalecendo, quanto a eles, sobre as demais cláusulas em caso de conflito.

20.2. **Proteção de dados.** O tratamento de dados pessoais de titulares no Reino Unido observará o UK GDPR e o Data Protection Act 2018, atuando a Sapphire como processor e o Cliente como controller, aplicando-se, mutatis mutandis, as obrigações da Cláusula 13, incluindo a notificação de incidentes em até 24 (vinte e quatro) horas. As bases legais e finalidades do tratamento constarão da Proposta Comercial ou de Data Processing Agreement (DPA) apartado, quando exigido.

20.3. **Consumidores no Reino Unido.** Para Clientes Consumidores no Reino Unido, aplicam-se as normas cogentes do Consumer Rights Act 2015, incluindo o dever de prestação dos serviços com razoável cuidado e habilidade (reasonable care and skill), em prazo razoável quando não fixado, e os remédios legais de reexecução ou redução proporcional do preço, prevalecendo tais normas sobre qualquer disposição conflitante destes Termos. Nada nestes Termos exclui ou limita responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada nos termos do Unfair Contract Terms Act 1977 ou do Consumer Rights Act 2015, incluindo responsabilidade por morte ou lesão corporal decorrente de negligência e por fraude.

20.4. **Juros de mora B2B (UK).** Para Clientes empresariais no Reino Unido, a Sapphire poderá, à sua escolha, em substituição aos encargos da cláusula 9.1, cobrar juros e compensação fixa sobre valores em atraso nos termos do Late Payment of Commercial Debts (Interest) Act 1998 (juros legais de 8% ao ano acrescidos da taxa básica do Bank of England, além da compensação fixa legal e dos custos razoáveis de cobrança).

20.5. **Lei aplicável e jurisdição.** Mediante eleição expressa na Proposta Comercial, a contratação com Clientes no Reino Unido poderá reger-se pelas leis da Inglaterra e País de Gales, com submissão à jurisdição dos tribunais ingleses. Na ausência de eleição expressa, aplica-se a Cláusula 22.

20.6. **Direitos de terceiros.** Nos termos do Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999, nenhuma pessoa que não seja Parte destes Termos terá direito de exigir o cumprimento de qualquer de suas disposições.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. **Integralidade do acordo.** Estes Termos, a Proposta Comercial e eventuais Declarações de Trabalho (SOWs), anexos e aditivos constituem o acordo integral entre as Partes quanto ao seu objeto, substituindo entendimentos, propostas e comunicações anteriores, escritos ou verbais.

21.2. Atualização dos Termos. A Sapphire poderá alterar estes Termos a qualquer tempo, mediante publicação da nova versão em sapphirebusinesstech.com com notificação prévia de 30 (trinta) dias por meio do site ou dos canais oficiais. A continuidade da utilização dos Serviços ou a aprovação de novo Sprint/Proposta após a entrada em vigor da nova versão implica aceitação das alterações. As Propostas Comerciais já assinadas permanecem regidas pela versão vigente na data de sua assinatura.

21.3. Cessão. É vedado às Partes ceder ou transferir, total ou parcialmente, direitos e obrigações decorrentes destes Termos, inclusive direitos creditórios, sem anuência prévia e expressa da outra Parte, ressalvada a cessão pela Sapphire a sociedades de seu grupo econômico ou em operações societárias, mediante comunicação ao Cliente.

21.4. Tolerância. A omissão ou tolerância de qualquer das Partes quanto ao exercício de direitos ou ao cumprimento de obrigações não importará novação, renúncia ou desistência, podendo ser exigido o cumprimento a qualquer tempo.

21.5. Divisibilidade. Caso qualquer disposição destes Termos venha a ser considerada ilegal, nula ou ineficaz, as demais permanecerão em pleno vigor, devendo a disposição afetada ser substituída por outra válida que mais se aproxime da intenção original das Partes.

21.6. Sucessores. Estes Termos obrigam as Partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

21.7. Sobrevivência. Sobrevivem ao término da relação contratual, pelos respectivos prazos, as disposições relativas a pagamento e cobrança (Cláusulas 8 a 10), propriedade intelectual (Cláusula 11), confidencialidade (Cláusula 12), proteção de dados (Cláusula 13), responsabilidade (Cláusula 14), portfólio (Cláusula 15), não solicitação e não concorrência (Cláusula 16) e disposições gerais (Cláusulas 21 e 22).

21.8. Comunicações. As comunicações entre as Partes serão realizadas por escrito, pelos endereços e e-mails indicados na Proposta Comercial, cabendo a cada Parte mantê-los atualizados; alterações somente produzem efeitos após comunicação por escrito.

21.9. Assessoria. As Partes declaram que tiveram oportunidade de avaliar o teor destes Termos e de buscar assessoria profissional, compreendendo integralmente seus direitos e obrigações.

21.10. Idioma. Estes Termos são publicados em português e em inglês. Em caso de divergência entre as versões, prevalecerá a versão em português para Clientes no Brasil e a versão em inglês para Clientes no Reino Unido e nos demais países de língua inglesa.

21.11. Títulos. Os títulos das Cláusulas constam exclusivamente para fins de conveniência e referência, não definindo, limitando ou afetando, de qualquer modo, a interpretação das disposições a que se referem.

22. LEI APLICÁVEL E FORO

22.1. Estes Termos são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, ressalvada a eleição de lei inglesa prevista na cláusula 20.5.

22.2. Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvados: (a) o foro do domicílio do Consumidor, na forma da Cláusula 19.5; e (b) a jurisdição inglesa, quando eleita na forma da cláusula 20.5.