

CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

O presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”) é celebrado, de um lado, pela **IMPERIAL INTERNET E TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede a praça Iedo Fiuza nº 58 – Lojas 47 e 48 – Shopping da Ilha – Centro – Areal/RJ – CEP:25845-000, dispensada de outorga pela Agência nacional de Telecomunicações – ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, conforme documentação em anexo, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de (“**IMPERIAL TELECOM**”) e, de outro lado, como cliente, o(a) *****, doravante denominado de (“**CLIENTE**”). O Contrato e seus anexos será regido pelas cláusulas e condições a seguir acordadas e pela legislação e regulamentação aplicáveis, além de outras regulatórias emanadas pelo Ministério das Comunicações e ANATEL.

1 – OBJETO DO CONTRATO:

1.1 O objeto do presente Contrato e do respectivo Descritivo do(s) Serviço(s) Contratado(s) “DSC” que é Parte integrante do presente, é estabelecer as condições para prestação, pela **IMPERIAL TELECOM** ao **CLIENTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, sem caráter de exclusividade, incluindo a cessão onerosa dos meios das Redes de telecomunicações de propriedade da **IMPERIAL TELECOM** e de suas parceiras comerciais; Notadamente a implantação de

1.2 Todas e quaisquer Descrições de Serviços Contratados, neste CONTRATO ou qualquer entendimento suplementar entre as Partes com relação aos Serviços, somente serão reconhecidos se estiverem refletidos nas respectivas DSC ou proposta comercial e devidamente assinadas pelos representantes das Partes legalmente autorizados. Somente serão aceitas DSC emitidas no padrão da **IMPERIAL TELECOM** e igualmente assinadas por seus representantes legais.

1.3 Fica desde já ajustado que a **IMPERIAL TELECOM** poderá, a seu exclusivo critério, subcontratar quaisquer terceiros para a execução de Parte ou da totalidade de qualquer Serviço relacionado com o objeto do presente Contrato, responsabilizando-se perante o cliente pelo serviço.

1.4 Todo(s) o(s) Serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) de acordo com as características e condições específicas de cada um, de forma e característica com sua descrição e necessidade;

1.5 Por meio desta prestação de serviço, fornece ao cliente um circuito direto, dedicado e permanente, através da rede proprietária da **IMPERIAL TELECOM** ou de seus parceiros comerciais ao **CLIENTE**, com capacidade de redundância ou não, com

capacidade de gerenciamento ou não, tudo conforme o descrito no DSC, bem como, se contratado, gerenciamento de rede e circuito em tempo real.

1.6 A adesão, pelo cliente, ao presente Contrato, dar-se-á por meio do Termo de Aceite, formalizado através da assinatura do Projeto Comercial do DSC – Descritivo dos Serviços Contratados ou ainda de proposta comercial apresentada;

2 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA IMPERIAL TELECOM.

2.1 Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a **IMPERIAL TELECOM** a assegurar todos os direitos do **CLIENTE** estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614/2013 (“Regulamento do SCM”), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC) e na legislação vigente, tais como:

(a) Comunicar ao **CLIENTE**, por escrito, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **IMPERIAL TELECOM**, acerca das especificações técnicas do serviço contratado, inclusive para fins de atualização de programas e equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza do serviço. Tais modificações deverão ser comunicadas ao **CLIENTE** com, no mínimo, 07 (sete) dias de antecedência da data de sua implementação;

(b) Informar ao **CLIENTE**, por escrito e com antecedência mínima de 07 (sete) dias, sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do(s) Serviço(s);

(c) Tornar disponíveis ao **CLIENTE** e ao Provedor de Valor Adicionado que adira serviços à sua rede, observado o prazo regulamentar, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço contratado, bem como, se for o caso, de suas alterações ou impedimentos, garantindo a todos os PSCI ou PSVA idênticas condições comerciais;

(d) Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa de conexão a equipamentos, sem justificativa técnica comprovada;

(e) Prestar esclarecimentos ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição do serviço;

(f) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação, no DSC e no Projeto Comercial enviado ao **CLIENTE**, pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede;

(g) Não recusar o atendimento em área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, exceto nos casos em que não esteja planejada inicialmente na proposta comercial enviada;

(h) Observar as Leis e Normas Técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas, próprias ou de terceiros, sob sua responsabilidade e ou manutenção;

- (i) Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes desta o livre acesso à suas instalações ou à qualquer documentação, quando solicitado;
- (j) Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço e identificação dos diretores e responsáveis;
- (k) Manter, no período da fruição do serviço, as condições subjetivas, aferidas pela Anatel;
- (l) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de quaisquer outros serviços ou facilidades, oferecidos por seu intermédio ou de suas parceiras, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;
- (m) Ofertar em paridade de condições comerciais, os serviços de sua rede à qualquer operadora de Serviço de Valor Adicionado pretendente de utilizar sua rede, ressalvando-se contudo o direito de análise de crédito e estabilidade financeira da pretendente;
- (n) Manter linha de suporte ativa, em horário comercial, para receber qualquer demanda de origem técnica do **Cliente**;
- (o) Não impedir, por Contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, como descrito nos itens acima;
- (p) Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de Telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, na forma da Lei e empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos seus usuários;
- (q) Considerar, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados à fruição do SCM, ofertas de fornecedores independentes e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente, sem prejuízos das demais obrigações previstas no ordenamento existente, inclusive aqueles inerentes à Regulamento do SCM;
- (r) Manter à disposição do **CLIENTE**, sem ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 90 (noventa) dias após solução desses e, sempre que solicitada pelo **CLIENTE**;

2.2 Constituem direitos da **IMPERIAL TELECOM** todos aqueles estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

- (a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

(b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços, entre outros previstos na regulamentação vigente, em especial no Regulamento do SCM;

3 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.

3.1 Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, o CLIENTE pelo presente, compromete-se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

(a) Não usar o(s) Serviço(s) de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o(s) Serviço(s) fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros o façam, bem como seguir as eventuais orientações de uso e segurança divulgadas pelo Comitê Gestor da Internet (“CGI”);

(b) Não armazenar e / ou transmitir pela rede, interna e / ou externa, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e / ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a **IMPERIAL TELECOM** a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da **IMPERIAL TELECOM** que não seja expressamente endereçado ao **CLIENTE**;

(c) Não utilizar indevidamente os serviços contratados de forma a configurar qualquer tipo de atividade clandestina de telecomunicação, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, o que ensejará a imediata rescisão deste Contrato por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **IMPERIAL TELECOM** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação dos serviços, além das demais cabíveis na esfera judicial;

(d) Instalar e manter, às suas expensas e sob sua integral responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento dos serviços contratados com a **IMPERIAL TELECOM**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoas por ela indicadas e devidamente identificadas, tenham livre acesso às dependências de instalação dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços;

(e) Comunicar à **IMPERIAL TELECOM**, através da Central de Atendimento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho dos serviços prestados;

(f) Estabelecer, de comum acordo com a **IMPERIAL TELECOM**, cronograma para ativação dos serviços contratados pela DSC e PROJETO COMERCIAL, em até 45 (cinco) dias corridos após o aceite do **PROJETO COMERCIAL**, ou em outro prazo a ser acordado formalmente entre as Partes, o qual deverá ser devidamente assinado pelas mesmas, declarando o CLIENTE, desde já e para todos os efeitos legais, que o signatário de tal

cronograma e Contrato, possui todos os poderes necessários para a sua assinatura, não havendo qualquer impedimento deste no momento da contratação dos serviços;

(g) Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela **IMPERIAL TELECOM**, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do(s) Serviço(s), em caso de término, rescisão ou denúncia do presente Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;

(h) Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela **IMPERIAL TELECOM**, sempre que esta assim determinar, estando a **IMPERIAL TELECOM** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada;

(i) Utilizar adequadamente o(s) Serviço(s), os equipamentos e as redes de telecomunicações;

(j) Preservar os bens da **IMPERIAL TELECOM**, bem como todos aqueles voltados à utilização do serviço, zelando por sua segurança e integridade técnica, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior;

(k) Efetuar no prazo acordado, o pagamento integral referente à prestação dos serviços;

(l) Providenciar local adequado e infraestrutura, necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **IMPERIAL TELECOM**, quando for o caso; e

(m) Somente conectar à rede da **IMPERIAL TELECOM**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

DIREITOS DOS CLIENTES:

(a) Constituem direitos do CLIENTE todos aqueles estabelecidos no Regulamento do SCM e na legislação vigente, tais como:

(b) O acesso ao(s) Serviço(s), mediante contratação junto a uma prestadora;

(c) A liberdade de escolha da prestadora e do(s) Plano(s) de serviço(s);

(d) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observando o disposto na regulamentação vigente e itens acima elencados;

(e) Ao prévio conhecimento e a informação adequada sobre todas as condições de contratação, prestação dos serviços, meios e formas de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente dos preços cobrados, bem como da periodicidade e dos índices aplicáveis, em caso de reajuste de valores;

(f) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as

atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

(g) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação dos serviços que lhe atinja, direta ou indiretamente;

(h) À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência descritos no DSC e PROJETO COMERCIAL, ambos documentos contratuais;

(i) À suspensão da prestação dos Serviços, bem como do seu reestabelecimento, observado o disposto na Regulamentação do SCM e na Regulamentação do RGC;

(j) A não suspensão dos serviços sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997 sempre após notificação prévia pela Prestadora;

(k) O prévio conhecimento das condições de suspensão dos serviços;

(l) O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela operadora contratada;

(m) À pronta e eficiente resposta à eventuais reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, pela operadora contratada;

(n) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a operadora contratada, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

(o) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

(p) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do(s) Serviço(s), nos termos da regulamentação;

q) De ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do(s) Serviço(s), a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **IMPERIAL TELECOM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

(r) De ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

(s) A continuidade dos serviços pelo prazo da contratação;

(t) O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, entre outros direitos previstos na regulamentação, em especial no Regulamento do SCM e no Regulamento do RGC e;

4 – DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Os serviços serão considerados ativados técnica (entrega dos serviços funcionando após os testes) e comercialmente (faturamento dos serviços) na data em que a **IMPERIAL TELECOM** notificar o **CLIENTE** acerca de sua ativação técnica, através do Informe de Ativação;

4.2 Após a efetiva ativação dos serviços, a **IMPERIAL TELECOM** emitirá fatura correspondente aos valores previstos no PROJETO COMERCIAL E SEUS ANEXOS e no DSC;

4.3 O **CLIENTE** poderá contestar a ativação técnica dos serviços em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento e ativação dos serviços. A sua não manifestação formal e protocolada pela **IMPERIAL TELECOM** no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação destes;

4.4 Caso o **CLIENTE** conteste a ativação técnica do(s) Serviço(s), novos testes deverão ser efetuados pela **IMPERIAL TELECOM**, ficando desde já acertado que, nesse caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima;

4.5 A **IMPERIAL TELECOM** analisará as reclamações que digam respeito à ativação do(s) Serviço(s) levando em consideração as especificações mencionadas no Projeto Comercial e no Informe de Ativação;

4.6 Caso o **CLIENTE** não atenda aos requisitos técnicos operacionais de infraestrutura ou de rede interna, sob sua responsabilidade, ou ainda, no caso do prazo de ativação ter vencido ou o **CLIENTE** se recusar a ativar tecnicamente os serviços descritos no PROJETO COMERCIAL e seus anexos e DSC, a WLENET deverá fazer constar no Relatório de Visita Técnica tais ocorrências;

4.7 No caso do item 4.4 acima, o **CLIENTE** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização, por sua conta, dessas ocorrências;

4.8 A **IMPERIAL TELECOM** poderá realizar o serviço relativo à infraestrutura descrito no item 4.4 desde que solicitado formalmente pelo **CLIENTE** e mediante a apresentação de orçamento específico e aprovação prévia do **CLIENTE**;

4.9 Após o término do prazo determinado no item 4.5 acima, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, e não tendo o **CLIENTE** sanado de forma definitiva as ocorrências existentes, estará a **IMPERIAL TELECOM** automaticamente autorizada a:

4.10 Iniciar o faturamento do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente de sua utilização pelo **CLIENTE** e / ou;

4.11 Proceder ao cancelamento da prestação do(s) Serviço(s).

4.12 No caso acima mencionado, a **IMPERIAL TELECOM** enviará ao **CLIENTE**, no e-mail descrito no DSC do Contrato, e-mail e/ou notificação informando o ocorrido e consequências;

4.13 No caso mencionado no item 4.4 acima, a modificação do cronograma de ativação técnica poderá implicar em uma revisão dos valores acordados no Projeto Comercial;

4.14 Caso durante o processo de ativação técnica do(s) Serviço(s) haja a necessidade de execução de um Projeto Especial, as Partes deverão determinar um novo prazo para realizar a mencionada ativação, além de determinar o valor do Projeto Especial, cujo repasse de custos será informado na ocasião;

5 – DOS EQUIPAMENTOS

5.1 O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela **IMPERIAL TELECOM** ao **CLIENTE** será sempre feito a título COMODATO.

5.2 Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela **IMPERIAL TELECOM** ao **CLIENTE** serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da **IMPERIAL TELECOM**, desde que atendam às aplicações e necessidades descritas pelo **CLIENTE** e as exigências da ANATEL.

5.3 O **CLIENTE** assume toda a responsabilidade, na qualidade de comodatário, pela guarda dos equipamentos de propriedade da **IMPERIAL TELECOM**, ou de terceiros sob a responsabilidade da **IMPERIAL TELECOM**, instalados nas localidades do **CLIENTE** ou em outro local a ser indicado pelo mesmo, obrigando-se por si, seus empregados e eventuais terceiros, a tomar os devidos cuidados na preservação dos equipamentos referidos, sendo avençado que o **CLIENTE** será responsabilizado por quaisquer danos e extravios, obrigando-se a ressarcir o valor de face corrigido destes à **IMPERIAL TELECOM**, considerando especificamente os preços de reposição que estiverem vigentes no mercado;

5.4 O **CLIENTE** não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela **IMPERIAL TELECOM**, que poderá a seu critério negar, mudar o local de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato;

5.5 Se acordado entre as Partes, poderá ser contratado, às expensas do cliente, seguro patrimonial dos equipamentos descritos no item 5.3 acima, e tal apólice será mencionada no DSC;

6 – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO;

6.1 Pela prestação do(s) Serviço(s), o **CLIENTE** pagará à **IMPERIAL TELECOM**, mensalmente, os valores estabelecidos no Projeto Comercial correspondente ao(s) Serviço(s), que já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal;

6.2 Caso haja a necessidade de investimentos pela **IMPERIAL TELECOM**, para atendimento à necessidades específicas do cliente, previamente as Partes estabelecerão cronograma físico-financeiro, descrevendo a totalidade do investimento a ser implementado pela **IMPERIAL TELECOM**, anexando ao presente, os termos bem como prazos de permanência no Contrato pelo cliente, a fim de estabelecer o equilíbrio financeiro do Contrato;

6.3 Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou assemelhadas, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da **IMPERIAL TELECOM**, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, mantendo o equilíbrio financeiro do Contrato pactuado;

6.4 O valor a ser pago, pelos Serviços prestados durante o mês de ativação ou desativação, será calculado pro rata die ao número de dias referente ao mês em que o serviço estiverem em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias;

6.5 O início do faturamento dos serviços corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela **IMPERIAL TELECOM**.

6.6 A Fatura, enviada pela **IMPERIAL TELECOM** ao CLIENTE, no local previamente designado no Projeto Comercial e ou por correio eletrônico – (e-mail), deverá ser quitada pelo CLIENTE até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela **IMPERIAL TELECOM** com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento;

6.7 As reclamações do CLIENTE relativas à eventual entrega da Fatura em prazo diverso ao estabelecido acima, somente serão consideradas se efetuadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência da data do seu vencimento, ficando desde já ajustado que tal reclamação deverá ser efetuada na Central de Atendimento ao CLIENTE;

CLÁUSULA SÉTIMA – ATRASO NO PAGAMENTO.

O não pagamento da Fatura até a data do seu vencimento sujeitará o CLIENTE, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, à aplicação das seguintes penalidades e encargos:

- (a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;
- (b) Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados pro rata die até a efetiva liquidação do débito total;

(c) Atualização dos valores em atraso pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”), da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito total;

(d) Suspensão parcial do(s) Serviço(s), caracterizada pela redução de performance para 10% da capacidade contratada em cada circuito, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Cliente poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço, a exclusivo critério da **IMPERIAL TELECOM**. O restabelecimento dos serviços, em até 24 (vinte e quatro) horas, ficará condicionado à confirmação do pagamento do valor integral da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula; e

(e) Cancelamento dos serviços e rescisão do presente Contrato, a critério da **IMPERIAL TELECOM**, caso a inadimplência por Parte do CLIENTE não seja sanada no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de vencimento da Fatura, sem prejuízo da cobrança das sanções previstas neste instrumento e das eventuais perdas e danos cabíveis na forma da lei;

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DE PREÇO.

As importâncias relativas a cada Serviço contratado serão reajustadas automaticamente após cada período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, contados a partir da data de ativação comercial e T e r m o d e a c e i t e do respectivo Serviço, ou quando aplicável, do primeiro circuito integrante da rede contratada pelo CLIENTE, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”). Havendo reajuste do índice em valor considerado excessivo pelas partes, observando os critérios gerais que estiverem sendo adotados de forma global pelo comércio em geral, o mesmo poderá ser repactuado para menor com base no poder discricionário da **IMPERIAL TELECOM**.

CLAUSULA NONA – DO DESCONTO COMPULSÓRIO.

9.1 A **IMPERIAL TELECOM** concederá descontos compulsórios sobre os valores mensais devidos pelo CLIENTE, em virtude de interrupções ou degradações da qualidade do(s) Serviço(s), observado o disposto nos itens abaixo;

9.2 Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do circuito interrompido, calculados de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, para cada evento registrado, através da seguinte fórmula:

$$VD = VM \times (n / 43200),$$

onde: VD = Valor do desconto; VM = Valor mensal do Serviço; MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos); 43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO. n = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

9.3 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) Caso fortuito ou força maior;
- (b) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do CLIENTE;
- (c) Falha de equipamento da **IMPERIAL TELECOM** ocasionada pelo CLIENTE;
- (d) Impedimento do acesso de pessoal técnico da **IMPERIAL TELECOM**, e/ou de terceiros indicados por esta, às dependências do CLIENTE para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) Serviço(s);
- (e) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo CLIENTE e;
- f) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a **IMPERIAL TELECOM** não possui controle direto ou indireto;

9.4 O valor do desconto compulsório será creditado ao CLIENTE na Fatura subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem a esse desconto ou por outro meio indicado pelo CLIENTE, sendo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito;

CLÁUSULA DÉCIMA – SOLICITAÇÃO DE REPARO.

10.1 Em caso de falha na prestação dos Serviços, o CLIENTE deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência;

10.2 Os serviços de manutenção/reparo serão realizados com exclusividade pela **IMPERIAL TELECOM** ou por terceiros por ela indicados, ficando vedada ao CLIENTE qualquer intervenção, sem autorização prévia e formal da **IMPERIAL TELECOM**, nos meios e equipamentos por ela disponibilizados para prestação dos serviços,

10.3 A **IMPERIAL TELECOM** está autorizada pelo CLIENTE a efetuar, periodicamente quando se fizer necessário, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento adequado;

10.4 Tais vistorias serão previa e formalmente agendadas com o CLIENTE;

10.5 A solicitação de reparo dos serviços será computada a partir do momento em que o CLIENTE registrar a sua reclamação junto à **IMPERIAL TELECOM**, através da Central de Atendimento, ou o horário em que a **IMPERIAL TELECOM** registrar a ocorrência do fato. A solicitação será protocolada pela **IMPERIAL TELECOM** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao CLIENTE. Com o número de protocolo o CLIENTE poderá acompanhar o andamento do tratamento de sua solicitação;

10.6 Quando efetuada a solicitação de reparo pelo CLIENTE que motive o envio de técnico as instalações do CLIENTE, e as falhas na interrupção dos serviços não forem atribuídas à **IMPERIAL TELECOM**, tal solicitação poderá acarretar a cobrança do valor referente à visita técnica improcedente. Este valor será cobrado em Fatura subsequente ao mês de ocorrência do chamado sob a tutela de "visita improdutiva" e corresponderá ao valor de R\$ 90,00 (noventa reais)

10.7 A **IMPERIAL TELECOM** se compromete a atender as solicitações de reparo do CLIENTE nos prazos ajustados por acordo de nível de serviço, celebrado entre as Partes através do anexo de SLA do Projeto Comercial ou, caso o CLIENTE não opte por tal contratação, dentro dos prazos definidos pela Regulamentação do SCM;

10.8 A **IMPERIAL TELECOM** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do CLIENTE onde esteja instalado o serviço, como forma de preservação e manutenção da qualidade da prestação do mesmo; 1

10.9 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **IMPERIAL TELECOM** não poderá garantir o cumprimento dos prazos para restabelecimento dos serviço, sendo certo que a contagem do prazo só será reiniciada quando o acesso às dependências do CLIENTE, por este, for liberado;

10.10 O período no qual a **IMPERIAL TELECOM** ficou impossibilitada de ter acesso as dependências do CLIENTE não será contabilizado para efeito de créditos, como "interrupção dos serviços;

CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – PARÂMETROS DE QUALIDADE

São parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

(i) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação da ANATEL; sendo certo que outras garantias poderão ser dadas individualmente ao cliente de acordo com a proposta comercial enviada,

(ii) Disponibilidade do(s) Serviço(s) nos índices definidos na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;

(iii) Divulgação de informações ao CLIENTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do(s) Serviço(s); e

(iv) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS.

12.1 O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo não poderão ser cedidos pelo CLIENTE, no todo ou em Parte, sem o consentimento prévio e por escrito da **IMPERIAL TELECOM**;

12.2 A declaração de invalidade, ilegalidade ou e inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato não afetará a validade, legalidade ou executabilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo;

12.3 Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, joint-venture, associação, parceria, representação, agenciamento, franquia ou vínculo empregatício;

12.4 O não exercício pelas Partes de qualquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a Lei serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e não implicarão em renúncia de direito ou novação ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

12.5 A **IMPERIAL TELECOM**, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética e de Conduta da empresa (“Código de Ética **IMPERIAL TELECOM**”), o qual prevê que todos os negócios desta, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas; O Código de Ética da **IMPERIAL TELECOM** prevê a necessidade de respeito à: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus diretores e colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais Partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das Partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A **IMPERIAL TELECOM** também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno; Neste sentido, a **IMPERIAL TELECOM** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

12.6 A **IMPERIAL TELECOM** poderá a seu exclusivo critério e condições contratar empresa especializada para a prestação do serviço de Conexão e Comunicação Internet a fim de otimizar os seus serviços de SCM, ou ainda, se assim entender, destacar pessoal técnico especializado às suas expensas, informando em sua Nota Fiscal de prestação de



serviços de Telecomunicações, os valores relativos à tais serviços, que não imporão qualquer tipo de ônus acessório ao seu usuário final, sendo apenas e tão somente descritos em sua documentação e escrita contábil e fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO.

Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro de Três Rios/RJ.

E por estarem justos e contratados, assinam em duas vias para fins de registro, escrituração e arquivamento em conjunto com a proposta comercial apresentada e/ou DSC ou ainda Termo de Adesão, que serve de instrumento complementar deste.

Areal de do ano de 2021

CLIENTE

(Contratante)

Imperial Internet e Telecomunicações LTDA.

(contratado)