

REGULAMENTO GERAL DE OFERTAS – MASSA INTERNET

Este regulamento estabelece as condições gerais aplicáveis às ofertas e planos de serviços de internet da Massa Internet, válidas para Pessoa Física (PF) e/ou Pessoa Jurídica (PJ), conforme especificado na oferta contratada.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA OFERTA

1.1. As ofertas são válidas para contratações realizadas dentro do período de vigência informado no material promocional, contrato ou proposta comercial.

1.2. Os valores promocionais, quando existentes, são concedidos por prazo determinado, conforme descrito na oferta contratada.

1.3. A contratação está condicionada à análise cadastral, aprovação de documentos e viabilidade técnica no local de instalação.

2. VALORES, FATURAMENTO E PAGAMENTO

2.1. O valor do primeiro mês poderá ser proporcional aos dias de utilização do serviço.

2.2. Após o período promocional, a mensalidade passará automaticamente ao valor vigente do plano sem promoção.

2.3. Pagamentos realizados até a data de vencimento poderão contar com desconto por pontualidade, quando previsto na oferta.

2.4. Pagamentos efetuados após o vencimento estarão sujeitos à incidência de juros, multa e correção monetária e perda do desconto de pontualidade conforme contrato.

3. PRAZO DE PERMANÊNCIA E MULTA

3.1. Quando houver Contrato de Permanência (fidelidade), a rescisão antecipada implicará na cobrança de multa proporcional aos benefícios concedidos e ao período restante do contrato.

3.2. O cancelamento ou alteração do plano antes do término do período promocional poderá resultar na perda dos benefícios concedidos.

4. INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS

4.1. A Massa Internet poderá disponibilizar equipamentos em comodato, conforme tecnologia utilizada.

4.2. O prazo de instalação poderá variar conforme disponibilidade técnica, condições estruturais e agenda operacional.

4.3. Em caso de cancelamento, os equipamentos cedidos em comodato deverão ser devolvidos conforme orientações da contratada.

5. VELOCIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO

5.1. A Massa Internet garante, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da velocidade contratada, conforme regulamentação vigente.

5.2. A velocidade de conexão poderá variar em razão de fatores externos, incluindo, mas não se limitando a:

- capacidade dos equipamentos do cliente;
- número de conexões simultâneas;
- tipo de conexão utilizada (cabo ou Wi-Fi);
- condições da rede local;
- servidores de destino;
- casos fortuitos ou de força maior.

6. AFERIÇÃO DE VELOCIDADE

6.1. A medição da velocidade deverá ser realizada por meio do sistema indicado pela ANATEL (EAQ) ou outro sistema informado pela Massa Internet.

6.2. Para a correta aferição, o cliente deverá:

- utilizar navegador atualizado;
- manter Javascript e Cookies ativados;
- conectar o equipamento diretamente ao modem/ONU por cabo de rede;
- desconectar outros dispositivos da rede;
- não utilizar outros aplicativos ou serviços durante o teste.

7. ALTERAÇÃO, MIGRAÇÃO OU CANCELAMENTO

7.1. A solicitação de migração, downgrade ou troca de plano poderá resultar na perda de benefícios promocionais.

7.2. O cancelamento do serviço implica no desligamento automático de quaisquer promoções ativas.

7.3. Migração (mudança de endereço) durante o contrato vigente poderá ser considerada quebra de contrato, seguindo as normas contratuais vigentes.

8. ALTERAÇÕES NAS CONDIÇÕES DA OFERTA

8.1. A Massa Internet poderá alterar, suspender ou encerrar ofertas e condições promocionais:

- para novas contratações, a qualquer tempo;
- para clientes da base ativa, mediante comunicação prévia, conforme legislação vigente.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. A contratação dos serviços implica na aceitação integral deste regulamento e do contrato de prestação de serviços.

9.2. Casos omissos serão resolvidos de acordo com o contrato firmado, normas da ANATEL e legislação aplicável.

Massa Internet