

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 (cablo 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