



Contrato-Mestre

CONTRATO-MESTRE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

MAXNET TELECOM - VERSÃO ATUALIZADA E CONFORME RGC 2025 + LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Versão: 1.0 - Última atualização: 28-01-2026

Este documento constitui o **Contrato-Mestre** aplicável aos serviços prestados pela **REDE EXITUS LTDA - MAXNET TELECOM**, servindo como referência pública e jurídica. É disponibilizado ao assinante de acordo com as exigências da ANATEL e do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor **não precisa assinar este contrato**. A assinatura (digital ou física) ocorre somente nos **Termos de Adesão, Termos de Permanência** ou **Aditivos**, que prevalecem sobre este documento.

1. DADOS DA PRESTADORA

- **Razão Social:** REDE EXITUS LTDA - EPP
- **Nome Fantasia:** MAXNET TELECOM
- **CNPJ:** 05.363.299/0001-62
- **Sede:** Rua dos Piantinos, 255 - Centro - Passos/MG - CEP 37.900-032
- **Autorização ANATEL:** SCM - Ato nº 36.354
- **SAC:** 0800 286 3838 (dias úteis - 08h às 20h)
- **Central do Assinante:** <https://sac.maxnet.com.br>
- **E-mail:** comercial@maxnet.com.br

2. OBJETO DO CONTRATO

Este contrato estabelece as condições gerais para a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, definido pela ANATEL como serviço fixo de

telecomunicações destinado à transmissão, emissão ou recepção de informações multimídia, incluindo acesso à internet banda larga.

3. DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAM ESTE CONTRATO

1. **Termo de Adesão** (documento principal assinado pelo cliente)
2. **Termo de Permanência** (se houver fidelização)
3. **Aditivos** (mudança de plano, upgrade etc.)
4. **Tabela de Preços e Serviços (TPS)** - disponível na Central do Assinante
5. **Política de Privacidade e Proteção de Dados** (Lei 13.709/2018 - LGPD)
6. Regulamentação da ANATEL aplicável ao SCM

Em caso de divergência, prevalece o documento mais específico (ex.: Termo de Adesão > Contrato-Mestre).

4. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço se inicia após:

1. Validação cadastral;
 2. Instalação técnica;
 3. Ativação no sistema interno;
 4. Aceitação expressa do cliente ou **aceitação tácita após 7 dias**, conforme RGC 2025.
-

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

- A velocidade contratada, mínima, média e máxima será informada no **Termo de Adesão**.

- O desempenho via Wi-Fi pode variar por barreiras físicas, interferências, equipamentos e outros fatores externos.
- Sempre que tecnicamente possível, a prestadora adotará práticas para otimizar a entrega do serviço.

6. COMODATO DE EQUIPAMENTOS

Equipamentos podem ser cedidos em comodato conforme o Termo de Adesão.

Regras do comodato:

1. Permanecem como propriedade da prestadora.
2. Devem ser devolvidos em caso de rescisão, migração ou substituição.
3. Danos, perda ou não devolução geram cobrança conforme valores informados no Termo de Adesão.

7. FIDELIZAÇÃO (CONTRATO DE PERMANÊNCIA)

A fidelização é **opcional** e limitada a **12 meses**, conforme RGC 2025.

A fidelização só pode ocorrer se:

- Houver **benefício real e mensurável** ao cliente;
- O valor do benefício for informado;
- A multa for proporcional ao tempo restante.

Multa indenizatória = **Benefício concedido / 12 × meses restantes**.

8. FATURAMENTO E COBRANÇA

- A prestadora envia faturas por meios eletrônicos (e-mail, app, central).
- O cliente pode contestar cobranças em até **90 dias**.

- Pagamentos em atraso podem gerar suspensão do serviço, conforme RGC.
 - A reativação ocorre após confirmação do pagamento.
-

9. PRAZOS DE ATENDIMENTO (RGC 2025 - PPP)

- **Resposta a solicitações:** em até **5 dias úteis**
 - **Reparo técnico:** em até **5 dias úteis** após registro
 - **Alterações cadastrais:** até 1 dia útil
 - **Cancelamento:** imediato, por todos os canais
-

10. RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

A MAXNET é responsável por:

- garantir a entrega do serviço com qualidade;
 - manter atendimento eficiente;
 - registrar reclamações e protocolos;
 - proteger os dados pessoais conforme a LGPD;
 - reparar falhas dentro dos prazos regulatórios.
-

11. RESPONSABILIDADE DO ASSINANTE

O assinante deve:

- utilizar adequadamente os equipamentos;
- permitir o acesso técnico mediante agendamento;
- manter seus dados cadastrais atualizados;

- responder por uso indevido ou compartilhamento fraudulento do serviço.
-

12. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

- O cliente pode cancelar o serviço **a qualquer momento**, sem justificativa.
 - Cancelamento imediato por todos os canais (RGC 2025).
 - A suspensão por inadimplência obedecerá às regras do RGC e será avisada previamente.
-

13. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A empresa coleta e trata dados pessoais conforme sua Política de Privacidade, disponível no site.

14. ALTERAÇÕES DE PLANO

O assinante pode solicitar mudança de plano a qualquer momento, sem custo adicional, exceto quando houver intervenção técnica.

15. INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS NO SITE

A MAXNET disponibiliza publicamente:

- Contrato-Mestre (este documento)
- Contrato de Permanência (Opcional) - [Central do Assinante]
- Tabela de Preços (TPS)
- Política de Privacidade

- Termo de Adesão [Central do Assinante]
-

16. FORO

Para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste contrato, fica eleito o foro do local da prestação do serviço, sem prejuízo do direito do CONTRATANTE, quando aplicável o Código de Defesa do Consumidor, de optar pelo foro de seu domicílio.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este contrato substitui versões anteriores.
Alterações futuras serão publicadas no site com aviso prévio ao assinante.

MAXNET TELECOM - CONTRATO-MESTRE EM CONFORMIDADE COM O RGC 2025, CDC E LGPD.

© MAXNET TELECOM • REDE EXITUS LTDA
[Central de Documentos](#) • [Planos](#) • [Privacidade](#)