

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

MAYLINK TELECOMUNICAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

PRESTADORA: MAYLINK TELECOMUNICAÇÕES, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 56.926.653/0001-40, com sede na Estrada Governador Mario Covas, 12301, Loja 03, 1º Platô - Dona Catarina, Mairinque - SP, CEP 18121-870, doravante denominada simplesmente "MAYLINK".

ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica qualificada no Termo de Adesão, doravante denominada "ASSINANTE".

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela MAYLINK, de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) de acesso à internet em banda larga por meio de fibra óptica, nas condições estabelecidas neste instrumento e no Plano de Serviço escolhido pelo ASSINANTE.

1.2. O serviço será prestado no endereço indicado pelo ASSINANTE no Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PLANOS E VELOCIDADES

2.1. A MAYLINK oferece os seguintes planos de serviço:

Plano	Download	Upload	Valor Mensal
Essencial	Até 400 Mbps	Até 200 Mbps	R\$ 99,90
Família	Até 700 Mbps	Até 350 Mbps	R\$ 129,90
Gamer	Até 1 Gbps	Até 500 Mbps	R\$ 159,90

2.2. As velocidades indicadas referem-se às velocidades máximas de conexão, podendo variar conforme condições técnicas e de tráfego da rede.

2.3. A velocidade mínima garantida é de 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada, conforme regulamentação da ANATEL.

2.4. A velocidade média mensal garantida é de 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INSTALAÇÃO

3.1. A instalação do serviço será realizada pela MAYLINK no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a aprovação do cadastro e verificação de viabilidade técnica.

3.2. A instalação inclui:

- Passagem de fibra óptica até o ponto de entrada do imóvel;
- Instalação da ONU (Optical Network Unit);
- Configuração do roteador Wi-Fi;
- Testes de conectividade.

3.3. A instalação é **GRATUITA** para todos os planos.

3.4. O ASSINANTE deverá providenciar infraestrutura interna adequada (eletrodutos, tomadas elétricas) quando necessário.

CLÁUSULA QUARTA - DOS EQUIPAMENTOS

4.1. Os equipamentos fornecidos pela MAYLINK (ONU e roteador) são de propriedade da PRESTADORA e ficam em regime de comodato durante a vigência do contrato.

4.2. O ASSINANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos.

4.3. Em caso de dano, perda ou extravio dos equipamentos por culpa do ASSINANTE, este deverá ressarcir a MAYLINK pelo valor de reposição.

4.4. Ao término do contrato, o ASSINANTE deverá devolver os equipamentos em perfeito estado de funcionamento.

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1. O valor da mensalidade será cobrado conforme o plano contratado, com vencimento na data escolhida pelo ASSINANTE.

5.2. Formas de pagamento aceitas:

- Boleto bancário;
- PIX;
- Débito automático (quando disponível).

5.3. O não pagamento na data de vencimento acarretará:

- Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês;
- Correção monetária pelo IGPM/FGV.

5.4. O atraso superior a 15 (quinze) dias poderá resultar na suspensão do serviço.

5.5. O atraso superior a 30 (trinta) dias poderá resultar no cancelamento do contrato e inclusão do nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1. O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, sem período de fidelidade.

6.2. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem multa ou penalidade.

6.3. O cancelamento deverá ser solicitado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA MAYLINK

7.1. São obrigações da MAYLINK:

- a) Prestar o serviço de forma contínua, ressalvadas as interrupções para manutenção;
 - b) Comunicar ao ASSINANTE, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as interrupções programadas;
 - c) Restabelecer o serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas em caso de interrupção não programada;
 - d) Fornecer suporte técnico através dos canais de atendimento;
 - e) Manter sigilo sobre os dados do ASSINANTE, conforme LGPD;
 - f) Emitir faturas mensais detalhadas.
-

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

8.1. São obrigações do ASSINANTE:

- a) Efetuar o pagamento das mensalidades nas datas de vencimento;
- b) Zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos;
- c) Não utilizar o serviço para fins ilícitos;

- d) Não compartilhar a conexão com terceiros fora do imóvel;
 - e) Permitir o acesso de técnicos da MAYLINK para manutenção;
 - f) Manter seus dados cadastrais atualizados;
 - g) Não realizar alterações nos equipamentos fornecidos.
-

CLÁUSULA NONA - DO SUPORTE TÉCNICO

9.1. A MAYLINK disponibiliza suporte técnico através dos seguintes canais:

- **Telefone:** (11) 4708-2514
- **WhatsApp:** (11) 94270-0445
- **E-mail:** contato@maylink.net.br

9.2. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e aos sábados, das 8h às 12h.

9.3. Para emergências fora do horário comercial, o ASSINANTE poderá entrar em contato via WhatsApp.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

10.1. A MAYLINK poderá suspender o serviço nas seguintes hipóteses:

- a) Inadimplência superior a 15 (quinze) dias;
- b) Uso indevido do serviço;
- c) Fornecimento de informações falsas no cadastro;
- d) Manutenção técnica programada ou emergencial.

10.2. O cancelamento poderá ocorrer:

- a) Por solicitação do ASSINANTE;

- b) Por inadimplência superior a 30 (trinta) dias;
 - c) Por descumprimento das obrigações contratuais.
-

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1. A MAYLINK não se responsabiliza por:

- a) Danos decorrentes de caso fortuito ou força maior;
 - b) Interrupções causadas por problemas na rede elétrica do ASSINANTE;
 - c) Lentidão decorrente de equipamentos do ASSINANTE (computadores, celulares);
 - d) Conteúdo acessado pelo ASSINANTE na internet;
 - e) Danos causados por vírus ou malware.
-

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

12.1. A MAYLINK compromete-se a tratar os dados pessoais do ASSINANTE em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

12.2. Os dados serão utilizados exclusivamente para as finalidades descritas na Política de Privacidade disponível no site www.maylink.net.br.

12.3. O ASSINANTE poderá exercer seus direitos de titular de dados conforme previsto na LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato é regido pelas leis brasileiras, especialmente:

- Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações);
- Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Regulamentos da ANATEL.

13.2. Eventuais alterações neste contrato serão comunicadas ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

13.3. A tolerância de uma parte quanto ao descumprimento de qualquer cláusula não implica renúncia ao direito de exigir seu cumprimento.

13.4. Fica eleito o Foro da Comarca de Mairinque - SP para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACEITE

14.1. Ao contratar os serviços da MAYLINK, o ASSINANTE declara ter lido, compreendido e aceito todas as cláusulas deste contrato.

14.2. O aceite pode ser realizado de forma eletrônica, através do site ou aplicativo, ou presencialmente mediante assinatura do Termo de Adesão.

MAYLINK TELECOMUNICAÇÕES CNPJ: 56.926.653/0001-40 Estrada Governador Mario Covas, 12301, Loja 03 1º Platô - Dona Catarina Mairinque - SP, CEP 18121-870

Telefone: (11) 4708-2514 WhatsApp: (11) 94270-0445 E-mail: contato@maylink.net.br
Site: www.maylink.net.br

Documento válido a partir de Fevereiro de 2025 Versão 1.0