



TERMOS E CONDIÇÕES DOS PLANOS DE INTERNET

Atualizado em outubro de 2025

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES	2
2. DAS PROGRAMAÇÕES	3
3. DOS PRODUTOS E EQUIPAMENTOS A LA CARTE	7
4. DOS EQUIPAMENTOS	8
5. DA VELOCIDADE CONTRATADA	8
6. DOS PREÇOS, DESCONTOS, REAJUSTES, FORMAS DE PAGAMENTO E ENCARGOS	9
7. DA TRANSFERÊNCIA DE ENDEREÇO	9
8. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL	9
9. ATENDIMENTO AO CLIENTE	10
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	10





TERMOS E CONDIÇÕES DOS PLANOS DE INTERNET

Atualizado em novembro de 2025

1. DEFINIÇÕES

- 1.1 Cliente:** pessoa física ou jurídica que, mediante a contratação dos serviços e/ou o pagamento da primeira mensalidade da assinatura do Serviço, Plano, Campanha, Promoção escolhida, Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência, adere às presentes Condições Gerais e contrata os serviços de Comunicação Multimídia.
- 1.3. Contratada:** empresa responsável pela prestação de Serviços de Comunicação Multimídia a CONTRATANTE, doravante denominada “Master”.
- 1.4. Regionais:** conjunto cidades (ou uma única cidade), com atendimento dos serviços de internet Master disponível, assim organizado para melhor compreensão do presente documento.
- 1.4.1. Regional de Divinópolis/MG:** compreende as cidades de Divinópolis, Nova Serrana e o distrito de Santo Antônio dos Campos.
- 1.4.2. Regional de Betim/MG:** compreende as cidades de Betim, Belo Horizonte e Conselheiro Lafaiete.
- 1.4.3. Regional de Itajubá/MG:** compreende as cidades de Itajubá, Piranguçu e Piranguinho.
- 1.4.4. Regional de Varginha/MG:** compreende as cidades de Varginha, Três Corações e Poços de Caldas.
- 1.4.5. Regional de Mateus Leme/MG:** compreende a cidade de Mateus Leme.
- 1.4.6. Regional de Itaúna/MG:** compreende a cidade de Itaúna.
- 1.4.7. Regional de Lavras/MG:** compreende a cidade de Lavras.
- 1.4.8. Regional de Passos/MG:** compreende a cidade de Passos.
- 1.4.9. Regional de Unaí/MG:** compreende a cidade de Unaí e Paracatu.
- 1.4.10. Regional de Montes Claros/MG:** compreende a cidade de Montes Claros
- 1.4.11. Regional de Taubaté/SP:** compreende as cidades de Taubaté, Pindamonhangaba, Campos do Jordão, Guaratinguetá, Lorena e Tremembé.
- 1.4.12. Regional de São José dos Campos/SP:** compreende as cidades de São José dos Campos, Jacareí e Caçapava.
- 1.5 Proposta comercial/formalização contratual:** instrumento vinculado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, no qual estão descritas as características, condições, termos, prazos, valores, velocidade, vigência e demais informações específicas em relação ao serviço contratado.
- 1.6 Serviço de comunicação multimídia (SCM):** compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo o acesso à internet.
- 1.7 Serviço de valor adicionado (SVA):** serviço que agrega funcionalidades ao acesso à internet, sem se confundir com o serviço de telecomunicação em si, como plataformas de conteúdo digital.





1.8 Produtos digitais a la carte: serviços de valor adicionado (SVA) de conteúdo digital, como plataformas de streaming, jogos, canais ou pacotes exclusivos, contratados de forma opcional e adicional ao plano de internet.

1.9 Equipamentos a la carte: aparelhos contratados de forma adicional e opcional, como roteadores, pontos plus ou dispositivos de streaming, disponibilizados em regime de locação pela CONTRATADA.

1.10 Adesão: compromisso celebrado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, pelo qual aquela presta serviço de conexão e acesso à internet, nos termos especificados na Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência e regras e condições previstas deste instrumento o qual passa a regular a relação entre as partes.

1.11 Contrato de Permanência: designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar o período pré-determinado de vigência, tendo como contrapartida a concessão em favor da CONTRATANTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos)

1.12 Mensalidade: valor correspondente à contraprestação mensal a ser paga pela CONTRATANTE, de acordo com o valor pactuado por meio da Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

1.13 Valor promocional: valor reduzido aplicado por tempo determinado, conforme regras previstas neste Termo, geralmente limitado aos primeiros 90 (noventa) dias de conexão.

1.14 Valor integral: valor padrão cobrado após o término do período promocional.

1.15 Faturamento proporcional: cobrança ajustada ao número de dias efetivos de conexão no mês de instalação ou encerramento de promoção, conforme aplicável.

1.16 SAC: Serviço de Atendimento ao Consumidor o qual a CONTRATANTE utiliza para contatar a CONTRATADA através do telefone 0800 942 9999.

2. DAS PROGRAMAÇÕES

Veja as tabelas abaixo para conhecimento dos planos disponíveis por regional, bem como seus respectivos valores, benefícios, validade:

2.1 BELO HORIZONTE/MG; BETIM/MG; CAMPOS DO JORDÃO/SP; CONSELHEIRO LAFAIETE/MG; DIVINOPOLIS/MG; GUARATINGUETA/SP; ITAJUBÁ/MG; LAVRAS/MG; LORENA/SP; MATEUS LEME/MG; NOVA SERRANA/MG; PARACATU/MG; PINDAMONHANGABA/SP; PIRANGUÇU/MG; PIRANGUINHO/MG; PITANGUI/MG; POÇOS DE CALDAS/MG; SANTO ANTÔNIO DOS CAMPOS/MG; TAUBATÉ/SP; TREMEMBÉ/SP; UNAI/MG:

VELOCIDADE	VALOR PROMOCIONAL	VALOR INTEGRAL	BENEFÍCIOS INCLUÍDOS	VALIDADE
------------	-------------------	----------------	----------------------	----------





600 MEGA	R\$ 74,80	R\$ 104,80	SouPlay, Deezer, Master Resolve, Ubook Go e NBA Team Choice	31/12/2025
700 MEGA	Não se aplica	R\$ 134,80	Deezer, SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Exitlag, Woohoo, WiFi 6 e ponto adicional cabeado, sem roteador	31/12/2025
800 MEGA	R\$ 84,80	R\$ 124,80	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Wifi 6 e Master Resolve	31/12/2025
1 GIGA	R\$ 94,80	R\$ 164,80	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Master Resolve, Ponto plus (Roteador Mesh)	31/12/2025

2.2 MONTES CLAROS/MG:

VELOCIDADE	VALOR PROMOCIONAL	VALOR INTEGRAL	BENEFÍCIOS INCLUÍDOS	VALIDADE
400MB	Não se aplica	R\$ 89,90	Deezer, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice e Paramount Plus	31/12/2025
600 MEGA	R\$ 69,90	R\$ 99,90	SouPlay, Deezer, Master Resolve, Ubook Go e NBA Team Choice	31/12/2025
600 MEGA	Não se aplica	R\$ 99,90	SouPlay, Deezer, Globoplay básico, Master Resolve, Ubook Go e NBA Team Choice	31/12/2025





700 MEGA	Não se aplica	R\$ 129,90	Deezer, SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Exitlag, Woohoo, WiFi 6 e ponto adicional cabeado, sem roteador	31/12/2025
800 MEGA	R\$ 79,90	R\$ 119,90	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Wifi 6, Master Resolve	31/12/2025
1 GIGA	R\$ 89,90	R\$ 159,90	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Master Resolve, WiFi 6 e Ponto plus (Roteador Mesh)	31/12/2025

2.3 CAÇAPAVA/SP; JACAREÍ/SP; SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/SP:

VELOCIDADE	VALOR PROMOCIONAL	VALOR INTEGRAL	BENEFÍCIOS INCLUÍDOS	VALIDADE
600 MEGA	R\$ 69,90	R\$ 99,90	SouPlay, Deezer, Master Resolve, Ubook Go e NBA Team Choice	31/12/2025
700 MEGA	Não se aplica	R\$ 129,90	Deezer, SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Exitlag, Woohoo, WiFi 6 e ponto adicional cabeado, sem roteador	31/12/2025
800 MEGA	R\$ 79,9	R\$ 119,9	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Wifi 6, Master Resolve	31/12/2025
1 GIGA	R\$ 89,90	R\$ 159,90	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Master Resolve e Ponto plus (Roteador Mesh)	31/12/2025





2.4 ITAÚNA/MG:

VELOCIDADE	VALOR PROMOCIONAL	VALOR INTEGRAL	BENEFÍCIOS INCLUÍDOS	VALIDADE
600 MEGA	Não se aplica	R\$ 94,80	SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, PlayKids, WiFi 6, Disney + e Paramount Plus	
850 MEGA	Não se aplica	R\$ 134,80	Deezer, SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Paramount Plus, Max, Disney +, WiFi 6, Ponto plus (Roteador Mesh) e PlayKids	31/12/2025
1 GIGA	R\$ 124,70	R\$ 194,70	Deezer, SouPlay, Ubook Go, NBA Team Choice, Master Resolve, Disney +, WiFi 6, Ponto plus (Roteador Mesh) e PlayKids	31/12/2025

2.5 PASSOS/MG; TRÊS CORAÇÕES/MG; VARGINHA/MG:

VELOCIDADE	VALOR PROMOCIONAL	VALOR INTEGRAL	BENEFÍCIOS INCLUÍDOS	VALIDADE
600 MEGA	R\$ 74,80	R\$ 104,80	SouPlay, Deezer, Master Resolve, Ubook Go e NBA Team Choice	31/12/2025
600 MEGA	Não se aplica	R\$ 94,80	SouPlay, Deezer, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Paramount + e Disney+	31/12/2025



700 MEGA	Não se aplica	R\$ 134,80	Deezer, SouPlay, Master Resolve, Ubook Go, NBA Team Choice, Exitlag, Woohoo, WiFi 6 e ponto adicional cabeado, sem roteador	31/12/2025
800 MEGA	R\$ 84,80	R\$ 124,80	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Wifi 6 e Master Resolve	31/12/2025
1 GIGA	R\$ 94,80	R\$ 164,80	SouPlay, Deezer, Ubook Go, NBA Team Choice, Master Resolve, Ponto plus (Roteador Mesh)	31/12/2025

3. DOS PRODUTOS E EQUIPAMENTOS A LA CARTE

3.1 Da adesão aos produtos digitais *a la carte*:

O cliente poderá incrementar a programação escolhida com os produtos digitais. Ao optar pela contratação desses serviços *a la carte*, estará ciente das características e condições dos produtos adquiridos, bem como de seus respectivos valores. A adesão aos produtos será realizada mediante a formalização de contrato e o pagamento dos valores correspondentes, serão cobrados juntamente com o plano de internet contratado. O cliente deverá utilizar os produtos digitais em conformidade com as condições estabelecidas pela Master, sendo vedada qualquer forma de revenda ou redistribuição.

3.1.1 Dos produtos digitais disponíveis

A tabela a seguir relaciona os produtos digitais disponíveis para contratação na modalidade *a la carte*:

PRODUTO	VALOR MENSAL	VALIDADE	REGIONAIS
PREMIERE	R\$ 49,90	31/12/2025	Todas as regionais
TELECINE	R\$ 14,90	31/12/2025	Todas as regionais
MAX	R\$ 19,90	31/12/2025	Todas as regionais
SOUPLAY AVANÇADO	R\$ 19,90	31/12/2025	Todas as regionais
SOUPLAY PREMIUM	R\$ 49,90	31/12/2025	Todas as regionais
GLOBOPLAY PADRÃO	R\$ 12,90	30/11/2025	Todas as regionais
GLOBOPLAY PREMIUM	R\$ 59,90	31/12/2025	Todas as regionais
NBA LEAGUE PASS	R\$ 19,90	31/12/2025	Todas as regionais



EXITLAG, WOOHOO, PONTO PLUS	R\$ 29,90	31/12/2025	Todas as regionais
PARAMOUNT PLUS	R\$ 9,90	31/12/2025	Todas as regionais
DISNEY +	R\$ 29,90	31/12/2025	Todas as regionais

3.2 Da adesão aos equipamentos *a la carte*:

O cliente poderá incrementar a programação escolhida com ponto *plus* com roteador e aparelho Roku. Ao optar pela contratação desses serviços *a la carte*, estará ciente das suas características e condições, bem como de seus respectivos valores. A adesão ao equipamento será realizada mediante a formalização de contrato e o pagamento dos valores correspondentes, serão cobrados juntamente com o plano de internet contratado.

O cliente ficará responsável pela guarda do equipamento contratado, durante o prazo que perdurar o Contrato, devendo restituí-lo à Master no prazo de até 30 dias após a rescisão do Contrato, respondendo em caso de dano, perda, furto, roubo, extravio e/ou não devolução dos aludidos equipamentos, pelo ressarcimento do valor de mercado do próprio equipamento.

O cliente deverá utilizar o equipamento em conformidade com as condições estabelecidas pela Master, observando o que dispõe o Termo de Locação, o Contrato de Prestação de Serviço e seus anexos, sendo vedada qualquer forma de revenda ou redistribuição.

3.2.1 Dos equipamentos disponíveis

EQUIPAMENTO	VALOR MENSAL	VALIDADE	REGIONAIS
ROKU	R\$ 39,90	31/12/2025	Todas as regionais
ROTEADOR 2.4 GHZ PONTO PLUS	R\$ 9,90	31/12/2025	Todas as regionais
ROTEADOR MESH 5.8 GHZ	R\$ 29,90	31/12/2025	Todas as regionais
ROTEADOR 5.8 GHZ PONTO PLUS	R\$ 19,90	31/12/2025	Todas as regionais

4. DOS EQUIPAMENTOS

Para prestação dos serviços contratados, poderão ser disponibilizados equipamentos, em regime de locação, observando o disposto no Contrato de Prestação de Serviço e seus anexos, bem como no Termo de Locação de Equipamentos.

Os equipamentos disponibilizados deverão ser restituídos à Master em até trinta (30) dias, contados da rescisão contratual, independente de notificação ou comunicação expressa.

A guarda e conservação dos equipamentos cedidos ficam sob a responsabilidade da CONTRATANTE, que responderá em caso de dano, perda, furto, roubo, extravio e/ou não devolução dos aludidos equipamentos, pelo ressarcimento do valor de mercado do próprio equipamento

5. DA VELOCIDADE CONTRATADA

A velocidade de *download* contratada é garantida para conexões cabeadas.





A velocidade do sinal pode variar de acordo com a dimensão do local, disposição do equipamento e diversos outros fatores que podem interferir no sinal.

O *ping* para jogos é menor com a fibra e pode variar de acordo com a velocidade do *link*.

Em razão de critérios técnicos, a conexão por meio de Wi-Fi na rede interna reduz a velocidade de acesso, independente das características técnicas do equipamento utilizado pelo cliente.

6. DOS PREÇOS, DESCONTOS, REAJUSTES, FORMAS DE PAGAMENTO E ENCARGOS

Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados na Proposta Comercial (Formalização Contratual) e/ou Contrato de Permanência, no qual constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições, as datas de vencimento, valor de taxa de instalação, vigência, eventuais descontos, valor do investimento suportado pela CONTRATADA, dentre outros.

O faturamento dos serviços contratados inicia-se a partir da data de sua disponibilização (instalação). Assim, o valor da primeira mensalidade será sempre proporcional aos dias conectados no mês da instalação e, para conexões realizadas após o décimo quinto dia do mês, o valor proporcional será faturado junto da fatura que tem por referência o mês seguinte da instalação.

Para aplicação do valor promocional previsto nas programações listadas no item 2 são considerados os primeiros 90 (noventa) dias de conexão. Assim, a aplicação do desconto, no mês em que se inicia e no mês em que se encerra o período promocional, será proporcional aos dias efetivamente conectados nesses meses.

Será considerado o desconto no valor de R\$ 4,90 (quatro reais e noventa centavos) para as mensalidades pagas por meio de boletos digitais, encaminhados via e-mail, ou através de débito automático. Essa condição se aplica às regionais de Divinópolis/MG; Betim/MG; Taubaté/SP; Itajubá/MG; Varginha/MG; Mateus Leme/MG; Itaúna/MG, Lavras/MG; Passos/MG; e Unaí/MG

Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, a partir da assinatura da Proposta Comercial, com base na variação do IGP-M e, na sua falta, aquele que o substituir.

Havendo atraso no pagamento incidirá multa, correção monetária e juros de mora sobre o valor devido, nos termos do Contrato de Prestação de Serviços.

A CONTRATANTE ficará obrigada ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes na Lista de Preço Unitário (LPU), referentes aos seguintes serviços: mudança de endereço; mudança de titularidade, manutenção ou troca de equipamento, visita improdutiva e desconexão.

7. DA TRANSFERÊNCIA DE ENDEREÇO

Em caso de transferência de endereço, será cobrada uma taxa conforme a tabela vigente. A transferência de endereço estará sujeita a viabilidade técnica. A Master NÃO se responsabiliza pela inviabilidade do novo endereço.

8. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL





O contrato vigorará pelo prazo descrito na Proposta Comercial/Formalização Contratual, renovando-se, sucessivamente, por igual período desde que não haja manifestação contrária por qualquer das Partes, em até trinta (30) dias de antecedência do término.

Em contrapartida aos benefícios concedidos e/ou aos investimentos realizados pela Master para viabilização da prestação dos serviços, a CONTRATANTE compromete-se a manter-se vinculada ao Contrato de Prestação de Serviços pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, contado a partir da data de início da vigência contratual, salvo se outro prazo for expressamente pactuado entre as partes.

9. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para esclarecimentos de dúvidas, informações, ou registros de reclamações a Contratante poderá entrar em contato com a Central de Relacionamento através do telefone **0800 942 9999**, ou, ainda acessar o site www.soumaster.com.br.

A CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número da solicitação para suporte a eventual reclamação referente ao problema comunicado.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente documento tem natureza meramente informativa e visa fornecer, de forma resumida, as principais condições relacionadas à oferta dos serviços de internet e serviços de valor adicionado (SVA).

Este instrumento não substitui, complementa ou altera os contratos formais firmados entre as partes, tais como o Contrato de Prestação de Serviços, o Termo de Locação de Equipamentos, ou quaisquer aditivos e instrumentos correlatos. O inteiro teor dos documentos encontram-se disponibilizados para *download* e conhecimento através do site www.soumaster.com.br.

