Termos e Condições – Campanha Black Friday 2026

Mell Internet

Leia com atenção os termos abaixo antes de contratar. Eles explicam quem pode participar da Campanha, como cada oferta funciona e quais são as condições de permanência.

Resumo das ofertas (o resumo não substitui os termos completos):

Oferta	Quem pode participar	Condição
Novos Clientes	Quem ainda não é cliente MELL (sem contrato ativo no mesmo endereço, em qualquer CPF/CNPJ)	600 Mega por R$ 79,90/mês, com 1ª mensalidade grátis
Renovação	Clientes ativos e adimplentes dos planos de 300, 600 e 1000 Mbps, com fidelização concluída ou a encerrar em até 90 dias. Não vale para quem contratou ou renovou antes da Campanha e está em fidelização em curso	50% de desconto na 1ª mensalidade após a renovação
Upgrade	Clientes ativos e adimplentes que migrarem entre os planos de 300, 600 e 1000 Mbps (para plano maior), limitado a um upgrade por contrato na Campanha	Velocidade do novo plano pagando o valor do plano anterior por 3 meses

1. Quem promove a Campanha

1.1. Esta campanha é promovida por **todas as empresas do grupo MICROTELL**, nome fantasia **Mell Internet**, prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) devidamente outorgada pela Anatel, doravante denominada **"MELL"**.

1.2. Estes Termos e Condições estabelecem as condições das ofertas comerciais da campanha **"Black Friday 2026"**, doravante "Campanha", destinadas a pessoas físicas e jurídicas, conforme as regras de participação descritas abaixo.

1.3. Ao aderir a qualquer oferta, o cliente declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos, que passam a integrar o Contrato de Prestação de Serviços (Termo de Contratação) e o Termo de Permanência. A versão aplicável a cada adesão é a **vigente na data da adesão**, cuja versão e data ficam registradas no protocolo ou no Termo de Contratação.

2. Período e condições gerais de participação

2.1. A Campanha vigora de **26/10/2026** a **05/12/2026**. O encerramento será divulgado nos mesmos canais em que a Campanha foi anunciada.

2.2. A oferta é válida nas áreas com **viabilidade técnica** e cobertura da MELL, a ser confirmada no momento da contratação.

2.3. As ofertas **não são cumulativas** entre si nem com outras promoções, descontos, cupons ou condições comerciais vigentes, salvo o Benefício Adicional previsto na cláusula 8.

2.4. Será admitida **uma adesão por CPF/CNPJ e por endereço de instalação**, salvo autorização expressa da MELL.

2.5. A concessão dos benefícios está condicionada à **adimplência** do cliente e à manutenção do contrato ativo, conforme cláusula 10.

2.6. A adesão por canal remoto (telefone, WhatsApp, site ou aplicativo) ou presencial é válida desde que **registrada dentro da vigência da Campanha** e confirmada pela MELL por protocolo.

3. Contratos e renovações anteriores à Campanha

3.1. As ofertas da Campanha são válidas **exclusivamente** para contratações, renovações e upgrades solicitados e formalizados **dentro do período de vigência** indicado na cláusula 2.1.

3.2. Contratos, renovações e mudanças de plano formalizados **antes de 26/10/2026** (ou após o encerramento da Campanha) continuam regidos pelas condições pactuadas na data em que foram firmados, as quais permanecem válidas e vinculam as partes até o fim do respectivo prazo.

3.3. As condições da Campanha **não têm efeito retroativo**. Não haverá revisão de valores, concessão de desconto, crédito, estorno, ressarcimento ou pagamento de diferença a clientes que tenham contratado, renovado ou migrado de plano fora do período da Campanha.

3.4. O cliente que tenha **contratado, renovado ou migrado de plano antes do início da Campanha** e cujo prazo de permanência (fidelização) ainda esteja em curso, salvo se faltarem **[90] dias** ou menos para o seu término na data da renovação, não é elegível à Oferta 02 – Renovação.

3.5. Não é permitido cancelar, rescindir ou substituir contrato vigente com o objetivo de aderir à Campanha como novo cliente ou de obter, de forma antecipada ou indireta, as condições aqui descritas. O cancelamento durante o período de fidelização sujeita-se à multa proporcional prevista na cláusula 9.

3.6. A adesão a uma oferta da Campanha produz efeitos **a partir da data da adesão**, mantidas as demais condições do contrato em vigor.

4. Oferta 01 – Novos Clientes

4.1. **Condição:** plano de **600 Mega** pelo valor de **R$ 79,90 por mês**, com **1ª mensalidade grátis**.

4.2. Considera-se **novo cliente** a pessoa (CPF/CNPJ) sem contrato ativo com a MELL e que não tenha cancelado serviço da MELL no mesmo endereço ou CPF/CNPJ nos últimos **[90] dias** anteriores à

contratação. **Não é considerado novo cliente** quem solicite a contratação para endereço em que já exista contrato ativo com a MELL, ainda que em nome de outro CPF/CNPJ.

4.3. A gratuidade da 1ª mensalidade corresponde à isenção do valor do plano no primeiro ciclo de faturamento, **não abrangendo** taxas de instalação, equipamentos adicionais, serviços opcionais ou outros valores eventualmente contratados.

4.4. O valor de **R$ 79,90** é mantido durante o período de fidelização de **[12] meses**, observado o reajuste anual previsto em contrato, conforme a legislação e a regulamentação aplicáveis.

4.5. Esta oferta exige permanência mínima de **[12] meses** (fidelização), conforme Termo de Permanência assinado, em contrapartida aos benefícios concedidos (cláusula 11).

5. Oferta 02 – Renovação

5.1. **Condição: 50% de desconto** na **primeira mensalidade** após a renovação contratual.

5.2. Elegíveis: clientes ativos e adimplentes, com período de fidelização concluído ou que se encerre em até **[60] dias** contados da data da renovação, que formalizem a **renovação do contrato** durante a vigência da Campanha, com novo período de permanência de **[12] meses**, observado o disposto na cláusula 3.

5.3. A renovação é válida **exclusivamente para os planos de 300, 600 e 1000 Mbps**. Clientes de outros planos poderão renovar nas condições comerciais regulares, sem direito ao desconto desta Campanha, salvo migração para um dos planos elegíveis.

5.4. O desconto de 50% incide sobre o valor da primeira mensalidade do plano renovado, **sem retroatividade** e sem aplicação sobre serviços adicionais, equipamentos ou taxas.

5.5. A renovação inicia novo prazo de fidelização, contado a partir da data da renovação.

6. Oferta 03 – Upgrade

6.1. **Condição:** o cliente que contratar plano de velocidade superior ao atual **mantém o preço atual por 3 (três) meses**. Após esse período, passa a ser cobrado o **valor do novo plano contratado**, conforme tabela vigente na data do upgrade.

6.2. O upgrade é válido **exclusivamente entre os planos de 300, 600 e 1000 Mbps**, no sentido de plano de menor para maior velocidade (por exemplo: 300 → 600, 300 → 1000, 600 → 1000).

6.3. Elegíveis: clientes ativos e adimplentes. A migração de planos fora da faixa de 300, 600 e 1000 Mbps não dá direito à condição desta Campanha.

6.4. Durante os 3 meses, o cliente usufruirá da velocidade do **novo plano**, pagando o valor do plano anterior. A MELL informará, no ato da contratação e por escrito, a data em que passará a vigorar o valor do novo plano e o respectivo montante.

6.5. O upgrade poderá implicar **novo prazo de fidelização de [12] meses**, contado da data da migração, conforme Termo de Permanência.

6.6. Será admitido **apenas um upgrade por contrato** durante a vigência da Campanha. O "preço atual" mantido por 3 meses é o valor do plano vigente na data da adesão ao upgrade, não se aplicando a upgrades sucessivos.

7. Condições exclusivas de atendimento

7.1. A MELL poderá, a seu critério e segundo critérios internos (como tempo de contrato, adimplência, histórico e plano atual), apresentar condições comerciais específicas a determinados clientes, **exclusivamente por seus canais de atendimento**.

7.2. Essas condições não são divulgadas publicamente, não constituem direito do cliente que não preencha os critérios e não podem ser exigidas como equivalentes às ofertas desta Campanha.

7.3. Quando apresentada e aceita, a condição, o valor e o eventual novo período de permanência serão informados ao cliente de forma clara, por escrito, no ato da contratação.

8. Benefício Adicional

8.1. Os clientes que aderirem às ofertas 01, 02 ou 03, ou a condição exclusiva a que se refere a cláusula 7, poderão escolher **entre 3 (três) meses gratuitos de Deezer ou de Watch** (opção **excludente**: apenas um dos dois serviços por contrato).

8.2. O benefício é pessoal, intransferível, não conversível em dinheiro, e depende de ativação pelo cliente nos canais indicados pela MELL em até **[30] dias** após a adesão, sob pena de perda.

8.3. Os serviços Deezer e Watch são fornecidos por **terceiros**, que são os únicos responsáveis pelo conteúdo, disponibilidade, catálogo e regras de uso, aplicando-se também os respectivos Termos de Uso e Políticas de Privacidade. A MELL não responde por alterações, indisponibilidades ou descontinuidade promovidas por esses parceiros, podendo substituir o benefício por outro de valor equivalente.

8.4. Após os 3 meses gratuitos, o serviço poderá ser cancelado, o que será informado ao cliente, ou poderá ser cobrado caso o cliente manifeste interesse em continuar com o benefício. Nenhuma cobrança será feita sem consentimento expresso do cliente.

8.5. Em caso de cancelamento do contrato de internet, o Benefício Adicional será encerrado.

9. Mudança de plano (downgrade), cancelamento e multa proporcional

9.1. Considera-se **downgrade** a migração para plano de velocidade ou valor inferior ao vigente, ou qualquer alteração que reduza o valor mensal contratado, durante o período de fidelização.

9.2. O downgrade **durante o período de fidelização** é tratado como alteração das condições que ensejaram a concessão dos benefícios promocionais. Nessa hipótese, será cobrada **multa rescisória proporcional**, calculada sobre o **valor total dos benefícios e descontos efetivamente concedidos** ao cliente nesta Campanha (incluindo, conforme o caso, a mensalidade gratuita, o desconto de 50%, a manutenção de preço no upgrade e eventual isenção de instalação), **reduzida proporcionalmente ao tempo de permanência já cumprido**.

9.3. **Fórmula de referência:**

> **Multa = Valor total dos benefícios concedidos × (meses restantes de fidelização ÷ meses totais de fidelização)**

9.4. O valor da multa será informado ao cliente, de forma clara e prévia, **antes da confirmação** do downgrade, podendo o cliente desistir da solicitação sem ônus.

9.5. A multa poderá ser lançada na fatura subsequente ou parcelada, a critério da MELL e mediante concordância do cliente.

9.6. O downgrade solicitado **após o término** do período de fidelização não gera multa, mas encerra a elegibilidade às condições desta Campanha.

9.7. O cancelamento do contrato durante a fidelização também enseja a multa proporcional prevista nestes Termos e no Termo de Permanência, observada a regulamentação da Anatel.

10. Perda dos benefícios

10.1. O cliente poderá perder os benefícios da Campanha, no todo ou em parte, nas seguintes hipóteses, sem prejuízo das demais consequências previstas em contrato:

- inadimplência superior a **5 dias** (com observância do aviso prévio legal);
- cancelamento do contrato ou downgrade durante a fidelização (cláusula 9);
- fraude, uso de dados falsos ou tentativa de obter vantagem indevida;
- descumprimento reiterado do contrato de prestação de serviços.

10.2. A perda dos benefícios produz efeitos **a partir do ciclo de faturamento seguinte** ao fato que a motivou, passando a ser cobrado o valor de tabela do plano contratado. Não há cobrança retroativa dos benefícios já usufruídos, sem prejuízo da multa proporcional prevista na cláusula 9 nos casos de cancelamento ou downgrade durante a fidelização.

10.3. Na hipótese de inadimplência, a perda dos benefícios somente se consolida após o aviso prévio legal, caso o débito não seja regularizado no prazo informado.

11. Fidelização

11.1. Os benefícios são concedidos em contrapartida à **permanência mínima de [12] meses**, formalizada em Termo de Permanência, com a descrição clara dos benefícios concedidos e de seus valores, para fins de cálculo da multa proporcional.

11.2. A multa por rescisão antecipada observará o princípio da **proporcionalidade**, decrescendo conforme o cumprimento do prazo, nos termos da regulamentação da Anatel.

12. Disposições gerais

12.1. Os valores, velocidades e condições comerciais aqui descritos são válidos para adesões realizadas durante a vigência da Campanha. **Alterações ou encerramento antecipado** não afetarão adesões já concluídas. Estes Termos podem ser atualizados; a MELL mantém o histórico das versões publicadas, com as respectivas datas.

12.2. Valores sujeitos a **reajuste anual** pelo índice previsto em contrato, após o prazo legal mínimo de 12 meses.

12.3. A velocidade contratada será entregue conforme as regras de qualidade da Anatel (velocidade instantânea e média mínimas) e a depender das condições técnicas do ambiente do cliente (equipamento, cabeamento, Wi-Fi, quantidade de dispositivos).

12.4. Os dados pessoais coletados serão tratados conforme a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)** e a Política de Privacidade da MELL, para fins de contratação, execução do contrato e cumprimento de obrigações legais.

12.5. As ofertas observam o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** e o **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações (RGC) da Anatel**. Em caso de conflito entre estes Termos e normas imperativas, prevalecem as normas.

12.6. Os casos omissos serão resolvidos pela MELL, observando a boa-fé e a legislação aplicável.

12.7. Dúvidas, reclamações e solicitações poderão ser feitas pelos canais de atendimento: **[TELEFONE / WHATSAPP / E-MAIL / SITE]**.

12.8. Fica eleito o foro do **domicílio do consumidor** para dirimir quaisquer questões decorrentes destes Termos.