

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

O presente documento é o **CONTRATO** celebrado entre a **PRESTADORA FORESTNET COMUNICACOES LTDA nome de fantasia HEY TELECOMUNICAÇÕES**, inscrita no CNPJ n.º10.478.222/0001-78, com sede à Rua Sebastião Campos SN, Quadra U Lote 2B, Alto da Primavera, na cidade de Indiará – GO, CEP 75.955-000 e, de outro lado, o **CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**, de agora em diante denominado como **CONSUMIDOR** e qualificado no ato da contratação de uma das **OFERTAS** disponibilizadas pela **PRESTADORA** discriminada com o Código Identificação Único (CIU) da **OFERTA**.

SEÇÃO I - REGRAS GERAIS

Cláusula 1ª - Definições práticas 1.1. Para facilitar a leitura e garantir total transparência sobre o que está sendo contratado, reunimos abaixo o significado dos principais termos utilizados ao longo deste documento: **1.2.** Quem somos nós e quem é você: A Prestadora é a nossa empresa, devidamente autorizada a fornecer a conexão, e você é o Consumidor (pessoa física ou jurídica) responsável pela contratação. **1.3.** O que você está comprando: O pacote de serviços e preços que você escolheu é chamado de Oferta identificado com um número único. Para facilitar a sua vida, as regras principais desse pacote estão resumidas em um documento claro e direto chamado Etiqueta Padrão. **1.4.** O que compõe o seu pacote: A sua oferta é dividida em Serviços De Telecomunicações (a tecnologia de transmissão do sinal em si) e, de forma opcional, Serviços De Valor Adicionado - SVA (que são as utilidades extras oferecidas por parceiros, como streamings de áudio e vídeo, que rodam usando a conexão, mas não se confundem com ela). **1.5.** Como a conexão chega até você: Nós instalamos um equipamento na sua casa ou empresa, chamado de Acesso Individual (unidade do assinante). Ele habilita a sua Conexão à Internet, permitindo que você envie e receba Informação Multimídia (textos, imagens, áudios e vídeos) dentro da taxa de transferência de dados ou Velocidade (banda larga) que você contratou. **1.6.** Benefícios e Suporte: Caso a Prestadora tenha concedido algum benefício na instalação ou desconto no preço, sua Oferta poderá ter um Prazo de Permanência Mínima (fidelidade), que é o tempo que você concorda em continuar com o serviço. Se tiver qualquer dúvida ou problema, nossa equipe estará à disposição através do atendimento telefônico.

Cláusula 2ª - Do Objeto e Contratação 2.1. O objetivo é a prestação de Serviços de Telecomunicações denominados como Serviços de Interesse Coletivo como serviço principal. Poderão, ainda, ser contratados, por livre escolha do consumidor e de forma vinculada à oferta selecionada, Serviços de Valor Adicionado (SVA), os quais não se confundem com serviços de telecomunicações, a serem disponibilizados no endereço de instalação indicado pelo consumidor, conforme as condições da oferta contratada. **2.2.** A contratação pode ser feita de forma física, eletrônica ou por telefone. **2.3.** SVAs (como streamings e apps) são opcionais e têm regras próprias e transparentes.

Cláusula 3ª - Da Permanência Mínima (Fidelidade) 3.1. A Prestadora pode oferecer benefícios (como descontos ou instalação grátis) em troca de um período de permanência mínima do Consumidor. **3.2.** Se o Consumidor cancelar o serviço antes do fim deste prazo, será cobrada uma multa proporcional ao tempo que falta e ao benefício recebido. Não haverá multa se o cancelamento for por descumprimento comprovado por parte da Prestadora.

Cláusula 4ª - Dos Direitos do Consumidor 4.1. Você tem o direito de receber o serviço com a qualidade prometida nas regras da Agência Reguladora e na sua contratação; É garantida a total liberdade para escolher o seu plano (oferta) e a prestadora, além do direito de ser tratado com

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

igualdade e sem qualquer tipo de discriminação no acesso ao serviço. **4.2. Transparência e Informação Clara:** Você deve ter acesso a informações prévias, claras e em linguagem simples sobre tudo o que envolve seu serviço: preços, reajustes, canais de suporte, período de fidelidade (permanência mínima), serviços extras (SVA); Você tem o direito de receber os documentos do contrato e da oferta sem nenhum custo, de forma automática. **4.3. Privacidade e Proteção:** A inviolabilidade das suas comunicações, assim como o sigilo e a privacidade dos seus dados pessoais e documentos de cobrança, devem ser integralmente respeitados; Você tem o direito de optar por não receber ligações ou mensagens publicitárias da prestadora, a menos que autorize isso expressamente. **4.4. Regras de Cobrança e Faturamento:** A sua fatura deve chegar com pelo menos 5 dias de antecedência ao vencimento, com formato organizado, fácil de entender e sem violações; É proibido cobrar qualquer valor de serviço que não esteja na oferta sem a sua autorização, assim como é proibido obrigá-lo a comprar equipamentos ou pacotes indesejados para liberar o seu acesso (venda casada). **4.5. Atendimento, Suporte e Reparação:** A prestadora tem a obrigação de responder rapidamente às suas dúvidas e reclamações; Seus direitos violados devem ser reparados e você pode buscar órgãos de defesa do consumidor e a ANATEL para registrar reclamações; O serviço não pode ser suspenso de surpresa (exceto em casos de inadimplência com aviso prévio) e, caso seja cortado por atraso, o restabelecimento deve ser feito logo após a quitação do débito. **4.6. Cancelamento e Transferência:** Você pode solicitar o cancelamento do contrato a qualquer momento e sem taxas abusivas, estando sujeito apenas às regras da multa de fidelidade (permanência mínima), caso ainda esteja no prazo; Você também pode transferir a titularidade do contrato para outra pessoa, desde que ela cumpra os requisitos normais de contratação.

Cláusula 5ª - Dos Deveres do Consumidor O Consumidor se compromete a: **5.1.** Pagar as faturas em dia e utilizar os serviços de forma adequada e lícita. **5.2.** Não ceder, revender ou transferir o serviço para terceiros sem autorização. **5.3.** Conectar à rede apenas equipamentos homologados pela ANATEL e comunicar imediatamente roubos ou furtos de equipamentos.

Cláusula 6ª - Dos Preços, Pagamento e Inadimplência **6.1.** O reajuste do valor mensal só poderá ocorrer após 12 meses, com base na variação do índice IPCA. **6.2.** O atraso no pagamento gera multa de 2% e juros de 1% ao mês. **6.3.** Após 15 dias de atraso, o serviço poderá ser suspenso. Se o atraso chegar a 60 dias, o contrato poderá ser rescindido, com possível inclusão do nome no SPC/Serasa e cobrança da multa por quebra de fidelidade quando houver, após aviso prévio.

Cláusula 7ª - Dos Equipamentos em Comodato (Empréstimo) **7.1.** Os aparelhos (ONU, OLT, roteadores, decodificadores) são emprestados gratuitamente ao Consumidor (regime de comodato). **7.2.** O Consumidor é o responsável por zelar pelos aparelhos. Ao cancelar o serviço, a Prestadora tem até 90 dias para recolhê-los. **7.3.** Se o Consumidor não devolver os aparelhos ou os danificar, deverá pagar o valor atualizado do equipamento, sob risco de título de cobrança e protesto.

Cláusula 8ª - Da Proteção de Dados (LGPD) **8.1.** A Prestadora tratará os dados do Consumidor estritamente para a prestação do serviço, cobrança e suporte, garantindo o sigilo. **8.2.** É proibido à Prestadora vender ou compartilhar os dados com terceiros sem autorização, exceto por obrigações legais ou processos judiciais. Ao fim do contrato, os dados que não precisam ser mantidos por lei serão excluídos.

Cláusula 9ª - Vigência, Rescisão e Mudança de Endereço **9.1.** O contrato tem prazo indeterminado. O cancelamento tem efeito imediato a partir da solicitação do Consumidor. **9.2.** A mudança de endereço do serviço depende de viabilidade técnica. Se não houver viabilidade para

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

o novo endereço e o contrato estiver no período de fidelidade, a multa rescisória continuará sendo aplicável.

SEÇÃO II - REGRAS ESPECÍFICAS POR SERVIÇO

Cláusula 11ª - Banda Larga Fixa (SCM) 11.1. O sinal de Wi-Fi pode sofrer limitações dependendo de barreiras físicas (paredes, espelhos) e distância do roteador. **11.2.** A Prestadora fornece um IP dinâmico para a conexão. IPs fixos ou públicos estarão sujeitos às condições tecnológicas e de estoque da empresa.

Da Assinatura e Validade Legal O contrato pode ser assinado de forma digital ou eletrônica (via certificado, e-CPF, tokens), possuindo total validade jurídica e dispensando o uso de papel.