



HEY TELECOMUNICAÇÕES | Pacote documental da oferta HEY202500000001

1. OFERTA HEY202500000001 - CARD DA ETIQUETA PADRÃO

ETIQUETA PADRÃO ANATEL - RESUMO DA OFERTA	
Nome comercial	Oferta Básica HEY Fibra 250 Mega
Código da oferta	HEY202500000001
Prestadora	Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações - CNPJ 10.478.222/0001-78
Serviço contratado	Banda larga fixa - Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
Tecnologia	Fibra óptica até a residência ou estabelecimento - FTTH, com ponto de acesso Wi-Fi 2,4/5 GHz
Abrangência	Acreúna, Indaiara, Jandaia, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó, Bela Vista, Vicentinópolis, Paraúna, Talismã e Turvelândia/GO
Velocidade	Até 250 Mbps de download. Upload: 100 Mbps
Franquia	Sem franquia de dados
Preço	R\$ 110,00 por mês
Condição de pagamento	Pós-pago, com pagamento por débito automático e desconto mensal de pontualidade de R\$ 10,00, conforme regras da oferta.
Taxas e adicionais	Taxa de instalação de R\$ 1.200,00, podendo ser parcelada em até 12 vezes, conforme análise financeira e condições da prestadora.
Serviços adicionais / SVA	Não possui Serviços de Valor Adicionado - SVA.
Permanência mínima	Sem fidelização.
Multa por rescisão antecipada	Sem multa de fidelização. O consumidor poderá cancelar a qualquer momento, observados valores vencidos, taxa de instalação eventualmente parcelada e devolução de equipamentos em comodato.
Modalidade de contratação	Pós-pago
Reajuste	Anual, contado da data-base da contratação, pelo IPCA.
Contrato aplicável	Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM
Canais de venda / atendimento	WhatsApp: +55 64 9906-6938 Site: www.hey.net.br Atendimento presencial nas lojas da prestadora



EDUCAÇÃO PARA CONSUMO

gov.br/anatel/etiqueta

Use o QR Code ou acesse a página para saber mais sobre esta Etiqueta, realizar comparação de Ofertas e obter informações sobre seus direitos.





2. TABELA I - INFORMAÇÕES BÁSICAS DA OFERTA

INFORMAÇÕES BÁSICAS DA OFERTA	
Nome comercial da oferta	Oferta Básica HEY Fibra 250 Mega
Código da Oferta / CIU	HEY202500000001
Oferta digital	Não
Prestadora	Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações
CNPJ	10.478.222/0001-78
Endereço da prestadora	Rua Sebastião Campos, s/n, Quadra U, Lote 2B, Alto da Primavera, Indiará/GO, CEP 75.955-000
Serviço ofertado	Serviço de Comunicação Multimídia - SCM
Classificação do serviço	Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em regime privado
Tipo de acesso	Internet banda larga fixa residencial ou empresarial, conforme contratação
Tecnologia	FTTH - Fiber To The Home, com ponto de acesso Wi-Fi 2,4/5 GHz
Velocidade de download	Até 250 Mbps
Velocidade de upload	100 Mbps
Franquia da banda larga	Sem franquia de dados
Preço integral	R\$ 110,00 mensais
Condição de pagamento	Pagamento por débito automático com desconto mensal de pontualidade de R\$ 10,00, conforme regras da oferta.
Preço com desconto de pontualidade	R\$ 100,00 no mês em que o desconto de pontualidade for aplicável, observado o mecanismo de crédito informado no Termo.
Taxa de instalação	R\$ 1.200,00, podendo ser parcelada em até 12 vezes, conforme análise financeira
Benefícios promocionais	Não há benefício de fidelização nesta oferta básica.
Serviços adicionais / SVA	Não há SVA incluído nesta oferta.
Prazo de comercialização	02/09/2025 a 02/09/2026
Prazo de vigência da oferta	Indeterminado, enquanto publicada e disponível no site da prestadora, observadas as condições do termo da oferta
Abrangência	Acreúna, Indiará, Jandaia, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó, Bela Vista, Vicentinópolis, Paraúna, Talismã e Turvelândia/GO
Recomendações de uso	Residências com várias pessoas. Uso frequente para assistir vídeos, trabalhar e/ou estudar remotamente, acessar redes sociais e jogar online.
Modalidade de contratação	Pós-pago
Condições de pagamento	Mensalidade com vencimento definido no ato da contratação. Forma indicada no resumo: débito automático/débito em conta, podendo a prestadora disponibilizar outros meios.



INFORMAÇÕES BÁSICAS DA OFERTA	
Fidelização / Permanência mínima	Sem fidelização
Multa por rescisão antecipada	Sem multa de fidelização. O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer tempo, observadas obrigações de pagamento vencidas, taxa de instalação contratada e devolução de equipamentos.
Critério de reajuste	Anual, pelo IPCA, contado da data-base da contratação ou outra data-base expressamente informada ao consumidor.
Equipamentos	ONU, roteador e demais equipamentos cedidos em comodato, quando fornecidos pela prestadora.
Canais de contratação	Site, WhatsApp, telefone, loja física ou equipe comercial, conforme disponibilidade operacional.
Canais de atendimento	WhatsApp: +55 64 9906-6938 Site: www.hey.net.br Atendimento presencial nas lojas da prestadora
Ouvidoria	[preencher, se aplicável]
Contrato aplicável	Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM
Informações complementares	Este documento deve ser lido em conjunto com o Card da Etiqueta, Tabela II, Termo e Condições da Oferta e Contrato SCM.



3. TABELA II - RESUMO DA CONTRATAÇÃO

RESUMO DA CONTRATAÇÃO	
Prestadora	Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações
CNPJ	10.478.222/0001-78
Consumidor	Nome/Razão social: [preencher] CPF/CNPJ: [preencher]
Titular / dependentes	Titular: [preencher] Dependentes: [preencher, se houver]
Endereço de instalação	[preencher endereço completo onde o SCM será prestado]
Oferta contratada	Oferta Básica HEY Fibra 250 Mega
Código da oferta / CIU	HEY202500000001
Serviço contratado	SCM - acesso à internet banda larga fixa
Tecnologia	FTTH - fibra óptica
Velocidade contratada	Até 250 Mbps de download. Upload: 100 Mbps.
Franquia	Sem franquia de dados
Valor mensal integral	R\$ 110,00
Desconto de pontualidade	R\$ 10,00 mensais, quando aplicável, para pagamento por débito automático e observadas as condições da oferta.
Valor com desconto de pontualidade	R\$ 100,00, quando o desconto for aplicável.
Taxa de instalação	R\$ 1.200,00, podendo ser parcelada em até 12 vezes, conforme análise financeira e aceite do consumidor.
Data de início da cobrança	Após instalação, ativação e habilitação do serviço, conforme aceite do consumidor
Data de contratação	DD/MM/AAAA
Vigência do contrato	Prazo indeterminado, salvo ajuste específico no ato da contratação
Data de vencimento	Dia 10 ou outra data definida no ato da contratação: [preencher]
Forma de pagamento	Débito em conta corrente / débito automático ou outro meio disponibilizado: [preencher]
Permanência mínima	Sem fidelização
Multa por cancelamento antecipado	Sem multa de fidelização.
Equipamentos em comodato	ONU/roteador/outros equipamentos entregues: [preencher]
Cancelamento	Pode ser solicitado a qualquer tempo pelo consumidor, sem multa de fidelização, observadas obrigações vencidas, taxa de instalação contratada e devolução de equipamentos.
Atendimento e suporte	WhatsApp: +55 64 9906-6938 Site: www.hey.net.br Atendimento presencial nas lojas da prestadora
Contrato vinculado	Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM, enviado pela prestadora.
Documentos recebidos pelo consumidor	Card da Etiqueta, Tabela I, Tabela II, Termo e Condições da Oferta e Contrato SCM.



RESUMO DA CONTRATAÇÃO

Aceite do consumidor

Ao contratar, o consumidor declara ter recebido, lido e aceitado os documentos da oferta e o contrato aplicável.

Assinaturas / aceite

PRESTADORA
Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações

CONSUMIDOR
Nome, CPF/CNPJ e aceite no ato da contratação



4. TERMO E CONDIÇÕES DA OFERTA

Oferta Básica HEY Fibra 250 Mega

IDENTIFICAÇÃO	
Prestadora	Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações
CNPJ	10.478.222/0001-78
Código da oferta	HEY202500000001
Serviço	Serviço de Comunicação Multimídia - SCM

1. Objetivo

1.1. O presente Termo tem por objetivo apresentar as condições comerciais, técnicas e contratuais da Oferta Básica HEY Fibra 250 Mega, identificada pelo código único HEY202500000001, vinculada exclusivamente à prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, por meio de tecnologia FTTH, no endereço de instalação indicado pelo consumidor.

1.2. Este Termo deve ser lido em conjunto com o Card da Etiqueta Padrão, a Tabela I - Informações Básicas da Oferta, a Tabela II - Resumo da Contratação e o Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM da prestadora.

2. Prestadora e abrangência

2.1. A oferta é disponibilizada por Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações, inscrita no CNPJ 10.478.222/0001-78, com sede em Rua Sebastião Campos, s/n, Quadra U, Lote 2B, Alto da Primavera, Indiara/GO, CEP 75.955-000.

2.2. A abrangência comercial desta oferta compreende os seguintes municípios do estado de Goiás: Acreúna, Indiara, Jandaia, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó, Bela Vista, Vicentinópolis, Paraúna, Talismã e Turvelândia/GO.

2.3. A contratação e instalação dependem de viabilidade técnica no endereço indicado pelo consumidor, disponibilidade de rede, aprovação cadastral e observância das condições deste Termo.

3. Período de comercialização e vigência

3.1. O período de comercialização desta oferta é de 02/09/2025 a 02/09/2026, podendo ser prorrogado, substituído ou encerrado pela prestadora, mediante atualização das informações disponibilizadas ao consumidor.

3.2. A vigência da oferta é indeterminada enquanto permanecer publicada e disponível para contratação. As condições contratadas deverão permanecer acessíveis para consulta posterior pelos consumidores que aderirem à oferta.

4. Serviço contratado

4.1. O serviço contratado é o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, prestado em regime privado, destinado ao provimento de acesso à internet banda larga fixa.

4.2. Esta oferta não inclui Serviço de Valor Adicionado - SVA e não possui serviços adicionais cobrados de forma autônoma.

4.3. A prestação do SCM ocorrerá no endereço indicado pelo consumidor, sendo vedada a revenda, redistribuição ou compartilhamento do serviço com terceiros ou em endereço diverso sem autorização da prestadora.

5. Características técnicas

5.1. A oferta prevê acesso à internet banda larga fixa com velocidade nominal máxima de até 250 Mbps de download e velocidade de upload de 100 Mbps, conforme parâmetros técnicos da rede da prestadora.

5.2. A velocidade percebida pelo consumidor poderá variar em razão de fatores externos ou internos, tais como capacidade do equipamento do consumidor, rede Wi-Fi, distância do roteador, barreiras físicas, congestionamento de redes de terceiros, sites acessados, número de dispositivos conectados e demais fatores fora do controle direto da prestadora.

5.3. A aferição técnica de velocidade deverá observar as condições normativas aplicáveis e, preferencialmente, conexão cabeada diretamente ao equipamento de acesso disponibilizado pela prestadora, quando tecnicamente possível.

5.4. A recomendação de uso desta oferta é para residências com várias pessoas, uso frequente para vídeos, trabalho e/ou estudo remoto, redes sociais e jogos online, observada a capacidade dos equipamentos do consumidor e as condições da rede interna.

6. Valores e condição de pagamento

6.1. O valor integral da oferta é de R\$ 110,00 mensais.



6.2. O consumidor poderá receber desconto mensal de pontualidade de R\$ 10,00, vinculado ao pagamento por débito automático e às regras operacionais da prestadora. Conforme a condição informada, o desconto poderá ser creditado no mês posterior ao pagamento da fatura e deixará de ser oferecido após 12 meses, salvo prorrogação expressa pela prestadora.

6.3. A taxa de instalação é de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), podendo ser dividida em até 12 parcelas, desde que atendidas as condições de análise financeira e aceite do consumidor.

6.4. Valores, descontos, taxas e condições de pagamento deverão constar de forma idêntica no Card da Etiqueta, Tabela I, Tabela II, sistema comercial da prestadora e demais materiais de divulgação.

7. Permanência mínima e cancelamento

7.1. Esta oferta básica não possui permanência mínima e não prevê multa de fidelização.

7.2. O consumidor poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento pelos canais oficiais da prestadora, sem multa de fidelização.

7.3. No cancelamento, poderão ser cobrados valores vencidos, o valor do ciclo de cobrança aplicável, parcelas remanescentes da taxa de instalação contratada e valores relativos a equipamentos não devolvidos ou danificados, conforme contrato aplicável.

7.4. A devolução dos equipamentos deverá ocorrer no ato do cancelamento ou conforme procedimento informado pela prestadora, podendo ser realizada em loja física ou por retirada no endereço do consumidor, quando disponível.

8. Reajuste

8.1. O valor da mensalidade poderá ser reajustado anualmente, contado da data-base da contratação, pelo IPCA, observada a periodicidade mínima admitida em lei e o índice expressamente previsto no contrato e na oferta.

8.2. Recomenda-se a adoção do IPCA de forma uniforme em todos os documentos da oferta e no contrato do consumidor, evitando divergências entre peças comerciais e contratuais.

9. Equipamentos e Wi-Fi

9.1. Equipamentos eventualmente fornecidos pela prestadora, tais como ONU, roteador ou outros dispositivos de acesso, poderão ser disponibilizados em comodato, permanecendo de propriedade da prestadora, conforme condições do contrato aplicável.

9.2. O ponto de acesso Wi-Fi 2,4/5 GHz refere-se à disponibilização ou configuração inicial do equipamento, conforme política da prestadora, não garantindo cobertura integral em todos os cômodos, ambientes ou áreas externas do imóvel.

9.3. A qualidade do sinal Wi-Fi depende de condições físicas do imóvel, interferências, posicionamento do roteador, características dos dispositivos conectados e demais fatores técnicos.

10. Contratação, instalação e início da cobrança

10.1. A contratação poderá ocorrer por canais físicos, telefônicos, digitais ou presenciais disponibilizados pela prestadora.

10.2. A instalação e habilitação do SCM dependem de viabilidade técnica no endereço indicado pelo consumidor, aprovação cadastral e disponibilidade operacional.

10.3. A cobrança terá início após instalação, ativação e habilitação do serviço, conforme aceite do consumidor e registros internos da prestadora.

11. Pagamento, inadimplência e suspensão

11.1. O consumidor deverá pagar as mensalidades até a data de vencimento escolhida ou informada no ato da contratação.

11.2. Em caso de atraso, poderão incidir multa, juros e correção previstos no contrato aplicável, observadas as regras de comunicação prévia, suspensão, restabelecimento e rescisão previstas na regulamentação e na legislação de consumo.

12. Alteração da oferta

12.1. Alterações de endereço, migração de oferta ou mudança de titularidade dependerão de viabilidade técnica, disponibilidade comercial, análise cadastral, financeira e aceite das condições vigentes à época da solicitação.

13. Atendimento, suporte e ouvidoria

13.1. Os canais oficiais de atendimento são: site www.hey.net.br, WhatsApp +55 64 9906-6938 e atendimento presencial nas lojas da prestadora, sem prejuízo de outros canais que venham a ser disponibilizados.

13.2. Toda solicitação, reclamação, pedido de informação, cancelamento ou suporte deverá receber protocolo de atendimento, conforme regras aplicáveis.

14. Proteção de dados



14.1. A prestadora tratará os dados pessoais do consumidor para fins de contratação, instalação, prestação do serviço, atendimento, cobrança, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos, observada a legislação de proteção de dados pessoais.

14.2. Informações adicionais deverão constar na Política de Privacidade da prestadora, que deverá permanecer disponível ao consumidor.

15. Disposições finais

15.1. Este Termo integra a documentação da oferta e vincula a contratação realizada pelo consumidor, juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM.

15.2. Em caso de divergência entre materiais publicitários, sistema comercial, etiqueta, tabelas e contrato, deverá prevalecer a interpretação mais transparente e favorável ao consumidor, sem prejuízo da necessária correção documental pela prestadora.

15.3. A versão vigente deste Termo deverá permanecer disponível no site da prestadora durante o período de comercialização e pelo prazo necessário para consulta dos consumidores que contrataram a oferta.

Assinaturas / aceite

_____ PRESTADORA Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações	_____ CONSUMIDOR Nome, CPF/CNPJ e aceite no ato da contratação
---	---