



HEY TELECOMUNICAÇÕES | Pacote documental da oferta HEY202600000003

1. OFERTA HEY202600000003 - CARD DA ETIQUETA PADRÃO

ETIQUETA PADRÃO ANATEL - RESUMO DA OFERTA	
Nome comercial	HEY Fibra 500 Mega - Grupo A
Código da oferta	HEY202600000003
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
Abrangência	Acreúna, Indiará, Jandaia, Edealina, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó e Bela Vista/GO
Velocidade	Até 500 Mbps de download. Upload: 100Mbps
Franquia	sem franquia de dados
Preço integral	R\$ 99,90 por mês
Condição promocional	R\$ 59,90 nos 3 primeiros meses. Após esse período, passa a valer o preço integral da oferta.
Benefícios	Instalação grátis, Wi-Fi grátis e clube de fidelidade, na forma das condições da oferta.
Permanência mínima	12 meses, em razão dos benefícios concedidos.
Multa por rescisão antecipada	Proporcional ao valor do benefício concedido e ao tempo restante de permanência. Valor-base do benefício: R\$ 1.200,00
Modalidade de pagamento	Pós-pago. Vencimento definido no ato da contratação.
Reajuste	Após 12 meses, preferencialmente pelo IPCA ou outro índice expressamente previsto de forma uniforme no contrato e na oferta.
Taxas e adicionais	Taxa de instalação isenta como benefício concedido. Sem a isenção ou benefício concedido a taxa de instalação é de R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais).
Contrato aplicável	Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações - SCM
Canais de atendimento	Telefone: [preencher] WhatsApp: [preencher] Site: [preencher] Ouvidoria: [preencher]



EDUCAÇÃO PARA CONSUMO

gov.br/anatel/etiqueta
Use 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	HEY Fibra 500 Mega - Grupo A
Código da Oferta / CIU	HEY202600000003
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
Velocidade de download	Até 500 Mbps
Velocidade de upload	[preencher conforme parâmetros técnicos da rede]
Franquia da banda larga	sem franquia de dados
Preço integral	R\$ 99,90 mensais
Preço promocional	R\$ 59,90 mensais nos 3 primeiros meses
Preço após a promoção	R\$ 99,90 mensais
Taxa de instalação	Isenta durante a vigência da condição promocional, se mantida a regra de instalação grátis
Benefícios promocionais	Instalação grátis, Wi-Fi grátis e clube de fidelidade
Serviços adicionais / SVA	Não há SVA incluído nesta oferta. O clube de fidelidade é tratado como benefício comercial sem cobrança adicional.
Prazo de comercialização	[preencher data de início e fim da campanha]
Prazo de vigência da oferta	Enquanto publicada e disponível no site da prestadora, observadas as condições do termo da oferta
Abrangência	Acreúna, Indiará, Jandaia, Edealina, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó e Bela Vista/GO
Recomendações de uso	Uso residencial ou empresarial no endereço de instalação, respeitadas viabilidade técnica, equipamentos adequados e condições da rede Wi-Fi interna.
Modalidade de contratação	Pós-pago
Condições de pagamento	Mensalidade com vencimento escolhido ou informado no ato da contratação, conforme disponibilidade da prestadora.
Fidelização / Permanência mínima	12 meses, quando houver aceite específico do consumidor e concessão de benefício.



INFORMAÇÕES BÁSICAS DA OFERTA	
Multa por rescisão antecipada	Proporcional ao valor do benefício concedido e ao tempo restante de fidelização. Valor-base do benefício: R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais).
Critério de reajuste	Após 12 meses, pelo IPCA ou índice único escolhido e uniformizado no contrato, oferta e etiqueta.
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	Telefone: [preencher] WhatsApp: [preencher] Site: [preencher] Loja: [preencher]
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]
Endereço de instalação	[preencher endereço completo onde o SCM será prestado]
Oferta contratada	HEY Fibra 500 Mega - Grupo A
Código da oferta / CIU	HEY202600000003
Serviço contratado	SCM - acesso à internet banda larga fixa
Tecnologia	FTTH - fibra óptica
Velocidade contratada	Até 500 Mbps de download. Upload: [preencher].
Franquia	[preencher conforme oferta publicada]
Valor mensal integral	R\$ 99,90
Valor promocional	R\$ 59,90 nos 3 primeiros meses
Valor após promoção	R\$ 99,90 mensais
Data de início da cobrança	Após instalação, ativação e habilitação do serviço, conforme aceite do consumidor
Data de vencimento	[preencher no ato da contratação]
Forma de pagamento	Boleto, PIX, cartão ou outro meio disponibilizado pela prestadora: [preencher]
Permanência mínima	12 meses, se aceita pelo consumidor em razão dos benefícios concedidos
Benefícios recebidos	Instalação grátis, Wi-Fi grátis e clube de fidelidade
Multa por cancelamento antecipado	Proporcional ao valor do benefício concedido e ao tempo restante. Valor-base: [preencher].
Equipamentos em comodato	[preencher: ONU/roteador/outros equipamentos entregues]
Cancelamento	Pode ser solicitado a qualquer tempo pelo consumidor, observada eventual multa proporcional de fidelização, quando aplicável.
Atendimento e suporte	Telefone: [preencher] WhatsApp: [preencher] Site: [preencher] Ouvidoria: [preencher]
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.
Aceite do consumidor	Ao contratar, o consumidor declara ter recebido, lido e aceitado os documentos da oferta e o contrato aplicável.



Assinaturas / aceite

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



4. TERMO E CONDIÇÕES DA OFERTA

HEY Fibra 500 Mega - Grupo A

IDENTIFICAÇÃO	
Prestadora	Forestnet Comunicações Ltda. - HEY Telecomunicações
CNPJ	10.478.222/0001-78
Código da oferta	HEY202600000003
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 HEY Fibra 500 Mega - Grupo A, identificado com código único HEY202600000003, 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 a 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 municípios do Grupo A: Acreúna, Indiara, Jandaia, Edealina, Porteirão, Cezarina, Posselândia, Varjão, Guapó e Bela Vista/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 da oferta será definido pela prestadora e deverá ser publicado no site, na Etiqueta Padrão e nos demais documentos da oferta.

3.2. Enquanto a oferta estiver publicada e disponível para contratação, suas condições deverão permanecer acessíveis ao consumidor, inclusive para consulta posterior.

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. Benefícios como instalação grátis, Wi-Fi grátis e clube de fidelidade são tratados como benefícios comerciais da oferta, sem cobrança adicional específica, salvo posterior validação e publicação de documento próprio pela prestadora.

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 500 Mbps de download e 100Mbps de Upload.

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.

6. Valores e condição promocional

6.1. O valor integral da oferta é de R\$ 99,90 mensais.



6.2. Durante os 3 primeiros meses, o consumidor pagará o valor promocional de R\$ 59,90 mensais. Após o término do período promocional, passará a ser cobrado o valor integral de R\$ 99,90 mensais.

6.3. A taxa de instalação será isenta durante a vigência desta oferta, desde que atendidas as condições de contratação, permanência mínima e viabilidade técnica.

6.4. Valores, descontos, benefícios 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 multa proporcional

7.1. Em razão dos benefícios concedidos, esta oferta poderá ser contratada com permanência mínima de 12 meses, mediante aceite específico do consumidor.

7.2. Caso o consumidor solicite o cancelamento antes do término da permanência mínima, poderá ser cobrada multa proporcional ao valor do benefício efetivamente concedido e ao tempo restante para o término do prazo de fidelização.

7.3. A fórmula recomendada para cálculo é: Valor da multa = Valor econômico do benefício x meses restantes / 12. O valor econômico do benefício previamente definido e informado ao consumidor antes da contratação é de R\$ 1.200,00.

7.4. Não será devida multa quando o cancelamento decorrer de descumprimento contratual comprovado pela prestadora ou em hipóteses em que a legislação ou regulamentação aplicável impedir a cobrança.

8. Reajuste

8.1. O valor da mensalidade poderá ser reajustado após 12 meses da contratação, observada a periodicidade mínima admitida em lei e o índice expressamente previsto no contrato e na oferta.

8.2. Recomenda-se a adoção de índice único, preferencialmente o 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 benefício de Wi-Fi grátis refere-se à disponibilização do equipamento ou configuração inicial, 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. Cancelamento e alteração da oferta

12.1. O consumidor poderá solicitar o cancelamento a qualquer tempo pelos canais oficiais da prestadora.

12.2. 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 deverão ser informados no Card da Etiqueta, Tabela I e Tabela II, incluindo telefone, WhatsApp, site, loja física e central de atendimento.

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
---	---