

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



FORESTNET COMUNICACOES LTDA, inscrita no **CNPJ n.º 10.478.222/0001-78**, com sede na Al. Jorge Vicente Alves, Quadra U, Lote 01, Alto da Primavera I, Indiará – GO, CEP.: 75.955-000, autorizada para explorar Serviço de Comunicação Multimídia, conforme ATO Nº 2.149 de 01 de abril de 2013, doravante denominada de **PRESTADORA** e, de outro lado, o **CONSUMIDOR** devidamente identificado e qualificado no **ANEXO I – Termo de Adesão**, tem entre si ajustado o que se segue:

Considerando que o **SCM – Serviço de Comunicações Multimídia** é um **serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo**, podendo ser executado **com mobilidade restrita**, prestado **em âmbito nacional e internacional, no regime privado**, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, **permitindo inclusive o provimento de conexão à internet**, utilizando quaisquer meios, a **CONSUMIDORES** dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

Considerando que a **PRESTADORA** presta **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** e que o **CONSUMIDOR** deseja contratar tais serviços; fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. A **PRESTADORA** prestará **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA** aos **CONSUMIDORES** pessoas naturais ou jurídicas, que firmarem o **TERMO DE ADESÃO (ANEXO I)**, optando por uma das **OFERTAS** disponibilizadas por meio digital no site da **PRESTADORA** durante todo o prazo de vigência a qual seguirá a **ETIQUETA PADRÃO** disponível em todas as **OFERTAS**, documento o qual identifica um conjunto de regras e comportamentos pré-definidos e disponibilizados comercialmente;

1.2. Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do serviço, desde que previamente comunicado aos **CONSUMIDORES**;

1.3. A prestadora poderá oferecer benefícios ao seu **CONSUMIDOR** e, em contrapartida, o mesmo deverá permanecer vinculado à **PRESTADORA** pelo prazo estabelecido na **OFERTA**, documento separado deste contrato, porém, referenciando-se ao mesmo, podendo o **CONSUMIDOR** se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela **PRESTADORA** antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, submetendo-se a multa de rescisão, justa e razoável, proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **PRESTADORA**, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo **CONSUMIDOR**;

1.4. Integram o presente Contrato, como se dele fizesse parte, o “**Anexo I - Termo de Adesão**”, e a **OFERTA** aderida pelo **CONSUMIDOR**;

1.5. Das definições e conceitos:

1.5.1. **ATENDIMENTO POR MEIO DIGITAL**: Forma de atendimento ao consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais;

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



1.5.2. **ATENDIMENTO PRESENCIAL:** É a forma de atendimento ao consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da prestadora, seja ele próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da **PRESTADORA**;

1.5.3. **ATENDIMENTO REMOTO:** São as formas de atendimento realizadas por meio Telefônico, o por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o **CONSUMIDOR**, independentemente do originador da interação;

1.5.4. **ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** É a forma de atendimento por telefone ao **CONSUMIDOR** realizado pelo setor da **PRESTADORA**, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s);

1.5.5. **ACESSO INDIVIDUAL:** O módulo ou estação terminal de telecomunicações, seja um aparelho de telefone fixo, ou um uma unidade móvel, ou um set top box, ou mesmo uma unidade óptica, todas utilizadas para a entrega de serviços de telecomunicações pela **PRESTADORA**;

1.5.6. **PRESTADORA:** é pessoa jurídica, de direito público ou privado, que, mediante concessão, permissão, autorização ou prévia notificação à Agência, explora o serviço de telecomunicações de interesse coletivo;

1.5.7. **PRAZO DE PERMANÊNCIA:** é a condição da **OFERTA** que define o período de tempo predeterminado durante o qual o **CONSUMIDOR** se compromete a permanecer vinculado à **OFERTA**, em contrapartida a um benefício concedido pela **PRESTADORA**;

1.5.8. **OFERTA:** É um conceito ou condições que define as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo. A oferta é a quantidade de produtos e serviços que a prestadora está disposta e apta a oferecer, ou colocar à venda, em determinado período, em função do preço deste(s) produto(s) ou serviço(s);

1.5.9. **PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO:** É o intervalo de tempo em que a **PRESTADORA** disponibiliza uma oferta para contratação pelo **CONSUMIDOR**;

1.5.10. **CONSUMIDOR:** Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação da **OFERTA** de serviços de telecomunicações de interesse coletivo objeto deste Contrato junto à **PRESTADORA**, identificada e qualificada no "**Anexo I - Termo de Adesão**";

1.5.11. **VELOCIDADE:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em bps. Também pode ser utilizado o termo "**BANDA LARGA**" com o mesmo significado;

1.5.12. **CONEXÃO À INTERNET:** Habilitação de um terminal ou **ACESSO INDIVIDUAL** para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

1.5.13. **INFORMAÇÃO MULTIMÍDIA:** Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

1.5.14. **OFERTA:** Condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

1.5.15. **ETIQUETA PADRÃO:** É um conceito o qual identifica um conjunto de regras e comportamento por parte da **PRESTADORA**, contendo o resumo das principais condições da "**OFERTA**";

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



1.5.16. **SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

1.5.17. **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de **SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES MULTIMÍDIA – SCM** pela **PRESTADORA**, e serviços que não se confundem com telecomunicações, tais como Streaming de áudio, de vídeo e outros serviços digitais prestados por parceiros da **PRESTADORA** e desde já denominados como Serviço de Valor Adicionado (SVA), conforme **OFERTA** de serviços disponível por meio digital e devidamente aderido pelo **CONSUMIDOR**.

2.2. A adesão ao presente Contrato pelo **CONSUMIDOR** poderá ser realizada alternativamente pelos seguintes meios:

2.2.1. Por **meio de atendimento presencial** através de assinatura de “**TERMO DE ADESÃO**” impresso;

2.2.2. Por **meio de digital** através de **aceite eletrônico/online** do **TERMO DE ADESÃO**;

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1. Direitos da PRESTADORA:

3.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

3.2. Deveres da PRESTADORA:

3.2.1. A **PRESTADORA** manterá um centro de atendimento para seus **CONSUMIDORES**, no mínimo no período compreendido entre 8h e 20h, nos dias úteis, **através do número 0800 644 1037**, além do seu sítio na internet **https://hey.net.br/**, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados;

3.2.2. A **PRESTADORA** tornará disponível ao **CONSUMIDOR**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;

3.2.3. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada aos **CONSUMIDORES** que serão afetados, com antecedência mínima de 1 (uma) semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de 30 (trinta) avos por dia ou fração superior a 4h;

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



3.2.3.1. O desconto acima referido deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **CONSUMIDOR**;

3.2.4. Tornar disponíveis ao **CONSUMIDOR**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e a **OFERTA** contratada;

3.2.5. Prestar esclarecimentos ao **CONSUMIDOR**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

3.2.6. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONSUMIDOR**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

3.2.7. A **PRESTADORA** deve manter gravação dos registros de logs do **CONSUMIDOR** pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, contados a partir da data da ocorrência;

3.2.8. A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do **CONSUMIDOR**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;

3.2.9. A **PRESTADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;

3.2.10. A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seu **CONSUMIDOR** pelo prazo mínimo de 1 (um) ano;

3.2.11. A **PRESTADORA** deve manter o histórico das demandas à disposição do **CONSUMIDOR** por um período mínimo de 3 (três) anos após sua conclusão;

3.2.12. Na hipótese de constatação, pela **PRESTADORA**, de defeito no equipamento em comodato com o **CONSUMIDOR** que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este, será cobrada uma taxa pela visita e pela realização dos reparos necessários;

3.2.12.1. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, a qual será preenchida pelo técnico da **PRESTADORA** e assinada pelo **CONSUMIDOR** ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados, podendo inclusive, ser realizado através de meio eletrônico;

3.2.13. O serviço prestado terá em contrapartida pagamento de taxa de instalação, adesão e configuração, e mensalidades pelo **CONSUMIDOR**.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

4.1. Constituem direitos dos CONSUMIDORES:

4.1.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.1.2. À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e da(s) **Oferta(s)**;

4.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

4.1.4. Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



4.1.5. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da **OFERTA**, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, benefícios concedidos, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

4.1.6. Ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

4.1.7. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

4.1.8. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres de pagamento, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

4.1.9. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

4.1.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.1.11. A ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

4.1.12. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;

4.1.13. À rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

4.1.14. Ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.15. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

4.1.16. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da **PRESTADORA**, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

4.1.17. A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos da **PRESTADORA**;

4.1.18. A não ser cobrado por qualquer valor alheio à **OFERTA** contratada sem sua autorização prévia e expressa;

4.1.19. A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;

4.1.20. O **CONSUMIDOR** adimplente pode requerer à **PRESTADORA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



serviço contratado no mesmo endereço, ficando suspensa a fluência do Prazo de Permanência;

4.1.21. O **CONSUMIDOR** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito;

4.1.22. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de cláusulas deste contrato;

4.1.23. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.1.24. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

4.1.25. À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**;

4.1.26. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.1.27. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.1.28. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

4.1.29. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

4.1.30. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados. à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima de 5 dias.

4.1.31. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) **OFERTA**(s);

4.1.32. À rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência.

4.2. Constituem deveres dos **CONSUMIDORES**:

4.2.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações zelando pela integridade dos equipamentos da **PRESTADORA** sob sua posse;

4.2.2. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.2.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição;

4.2.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;

4.2.5. Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



4.2.6. Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

4.2.7. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

4.2.8. É **VEDADO** ao **CONSUMIDOR** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **CONSUMIDOR** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

4.2.9. O **CONSUMIDOR** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, dentre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal;

4.2.10. A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **CONSUMIDOR**, a qual exigirá a retratação do **CONSUMIDOR** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação.

4.3. Do direito à proteção de dados (LGPD)

4.3.1. A **PRESTADORA** na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

- i. O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;
- ii. Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;
- iii. A não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo **CONSUMIDOR** e permitido por lei;
- iv. A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao **CONSUMIDOR**, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;
- v. Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio **CONSUMIDOR**;
- vi. Auxiliar e contribuir com o **CONSUMIDOR** para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.
- vii. A segurança no compartilhamento dos dados de seu **CONSUMIDOR**, ao cumprimento de obrigações legais, para o exercício regular de direito, como execução de contratos, processos judiciais e administrativos.

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



5. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

5.1. Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **CONSUMIDOR** deverá pagar a **PRESTADORA** a quantia correspondente à **OFERTA** contratada, na data de vencimento;

5.2. A forma de pagamento do serviço será optada pelo **CONSUMIDOR** e especificada na **OFERTA** contratada.

5.3. A **OFERTA** disponível poderá ser por tempo determinado ou prazo indeterminado;

5.4. O reajuste da Tabela de Preços da **PRESTADORA** ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base;

5.5. O reajuste a que se refere a cláusula 5.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo **CONSUMIDOR** e pela variação do índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações;

5.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **CONSUMIDOR**, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos;

5.7. A **PRESTADORA** poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o **CONSUMIDOR** quanto à existência de débito vencido;

5.8. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão;

5.9. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do **CONSUMIDOR**.

5.10. A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

5.11. Após a rescisão do contrato, a **PRESTADORA** poderá fazer o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

5.12. O **CONSUMIDOR** poderá contestar a cobrança de valores junto à **PRESTADORA** no prazo de 3 (três) anos contados da data da cobrança considerada indevida, a qual será analisada pela **PRESTADORA** e respondida dentro do prazo máximo de 30 dias, a contar da contestação.

6. TAXA DE INSTALAÇÃO

6.1. Como forma de implantação do serviço, a **PRESTADORA** cobrará uma taxa de instalação;

6.2. Tanto a taxa como a forma de pagamento, constarão expressamente na **OFERTA**, sob a denominação de "**TAXA DE INSTALAÇÃO**".

6.3. Caso o **CONSUMIDOR** opte pelo pagamento integral da taxa de instalação à vista no ato da contratação, poderá a critério da **PRESTADORA**, receber um desconto indicado na **OFERTA**.

7. VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado;

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



7.2. O **CONSUMIDOR** poderá apresentar pedido de rescisão do contrato a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a **OFERTA** contratada, independentemente do adimplemento contratual;

7.2.1. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

7.2.2. A **PRESTADORA** não poderá efetuar cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos;

7.2.3. O comprovante do pedido de rescisão deverá ser disponibilizado ao **CONSUMIDOR** por correspondência ou por meio eletrônico à sua escolha

7.3. Fica assegurada à **PRESTADORA** o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do **CONSUMIDOR**, dos termos ora estabelecidos;

7.4. Faculta-se ao **CONSUMIDOR** o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à **PRESTADORA** direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da **PRESTADORA**;

7.5. Faculta-se ainda ao **CONSUMIDOR** o cancelamento do Serviço de pleno direito, independentemente de qualquer justificativa, quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial, e se dentro do prazo de 7 (sete) dias;

7.6. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **PRESTADORA** deverá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato e/ou locação, que estejam instalados no endereço do **CONSUMIDOR** no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços;

7.6.1. Caso o **CONSUMIDOR** obstrua de qualquer forma, ativa ou passiva, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos;

7.6.2. No caso de equipamentos em comodato e/ou locação, o **CONSUMIDOR** declara desde já que é fiel depositário dos equipamentos, devendo zelar pelo bom e fiel funcionamento do equipamento bem como pela sua conservação, obrigando-se no caso de extravio ou dano ao ressarcimento, podendo, portanto, a prestadora emitir boleto de cobrança relativa ao valor de um equipamento semelhante;

7.6.3. O **CONSUMIDOR** ao contratar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, fica ciente de que a **NÃO** devolução ou a restituição dos equipamentos entregues em comodato e/ou locação, em perfeitas condições, assim como foram entregues a ele no ato da instalação, com funcionamento e estética originais, a **PRESTADORA** irá emitir nota de cobrança no valor do equipamento, atualizado, sendo sua inadimplência passível de protesto e restrição nos órgãos de proteção ao crédito.

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	



7.7. A **PRESTADORA** só poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CONSUMIDOR**.

7.8. As alterações serão levadas ao conhecimento dos **CONSUMIDORES**, através de carta ou e-mail a ser enviada pela **PRESTADORA**;

7.9. Havendo **Prazo de Permanência** vigente, o pedido de cancelamento deve contemplar o valor da multa estabelecida no respectivo instrumento.

8. DA TOLERÂNCIA CONTRATUAL

8.1. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora;

9. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

9.1. A **PRESTADORA** poderá, desde que comunique ao **CONSUMIDOR** com antecedência de 30 (trinta) dias, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes, com a prévia concordância da outra parte;

9.2. O **CONSUMIDOR** poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA** e que esta seja comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência;

9.3. A aprovação sofrerá critérios técnicos exclusivos da **PRESTADORA**, os quais não havendo viabilidade, a transferência ou cessão não poderão ser efetuadas.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Será permitida a alteração de endereço somente nos casos em que houver a critério da **PRESTADORA**, viabilidade técnica para o novo endereço, sendo que, caso o **CONSUMIDOR** tenha contratado **OFERTA** que contenha prazo de permanência mínima, o fato de não haver viabilidade técnica para troca de endereço, não representará motivo para o cancelamento da multa contratual estabelecida na **OFERTA** contratada com cláusulas de Permanência mínima;

10.1.1. Havendo alteração no endereço físico ou eletrônico, para recebimento da cobrança, sem que haja prévia comunicação, de forma escrita ou outro meio formal, do **CONSUMIDOR** à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço informado pelo **CONSUMIDOR** no ato do cadastramento.

10.2. Caso o **CONSUMIDOR** queira fazer Upgrade ou Downgrade do seu plano de serviço, na vigência do contrato de permanência mínima, terá que arcar com o ônus da rescisão equivalente ao período.

10.3. **Serviço de valor adicionado (SVA)** não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

10.3.1. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de **serviços de valor adicionado (SVA)**,

FORESTNET COMUNICAÇÕES LTDA	Área: Regulatório	Data emissão: 04/09/2024
HEY!	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	

cabendo ao órgão regulador, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

10.4. O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto;

10.5. As informações contidas no "ANEXO I" vinculam diretamente o **CONSUMIDOR** aos termos do presente termo;

10.6. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia o **CONSUMIDOR** poderá se dirigir à Anatel cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70070-040 e ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331 e 1332 para deficientes.

10.7. **PRESTADORA** e **CONSUMIDOR** afirmam e declaram que este instrumento pode ser assinado eletronicamente, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes.

10.8. Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital/eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e.

10.9. As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não-eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

10.10. Fica eleito o foro da Comarca do **CONSUMIDOR** para esclarecer as questões que se originarem deste contrato.



 PRESTADORA

