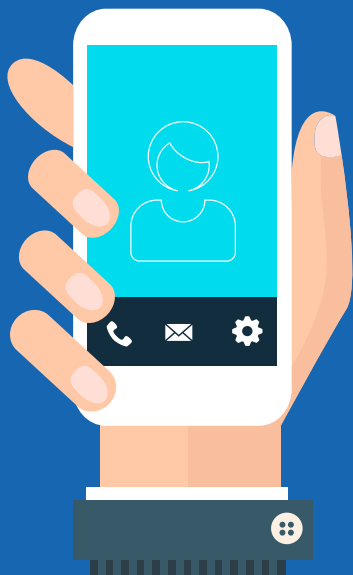
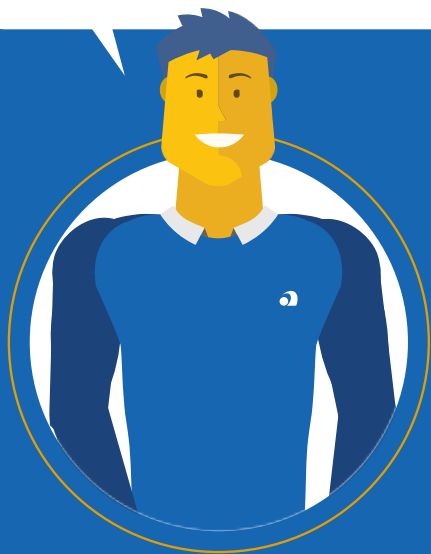


CONTRATAÇÃO POR TELEFONE

Você já recebeu uma ligação para mudar de plano? Ou ligou para contratar um? Usar o telefone costuma ser uma forma mais rápida e fácil de adquirir uma oferta que lhe interessa. Se você já contratou ou vai contratar por telefone, fique de olho nessas dicas:



- O atendente deve te dizer as informações essenciais, como preço com e sem promoção, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidades e comodidades adicionais, data e regra do reajuste, restrições (serviços não inclusos, por exemplo) e existência ou não de fidelização.
- Se você estiver contratando uma oferta, o atendente deve informar o período de validade dela e deixar claro a data de início e de término, além de apontar a qual Plano de Serviço ela está vinculada.
- A contratação verbal (por telefone) tem o mesmo valor jurídico de uma contratação feita na loja.
- A prestadora deve encaminhar os documentos referentes à contratação por meio de mensagem eletrônica ou outra forma combinada com você.
- Contratou o serviço, mas ficou em dúvida sobre alguma coisa que você falou ou que o atendente disse? Você tem direito a pedir uma cópia da ligação, pois elas são gravadas e gratuitas. Mas fique atento: as gravações ficam disponíveis apenas até 6 meses após a ligação.
- Toda ligação gera um número de protocolo, que identifica o atendimento em que o consumidor solicitou um pedido. Não se esqueça de anotá-lo no momento da contratação: você vai precisar dele para acompanhar o processo. Se você não tiver anotado, pode consultar o número pelo espaço do consumidor no *site* da prestadora. Também pode checar em seus SMS ou no seu *e-mail*, pois a prestadora deve encaminhá-lo, independentemente de o consumidor pedir, após o atendimento.