



## Cancelar o contrato por telefone, pela internet ou em uma loja? Veja abaixo o que melhor atende você.

### Você sabia?

O Regulamento Geral do Consumidor trouxe uma novidade: o cancelamento sem a necessidade de falar com um atendente. O pedido terá efeito em até dois dias úteis.

## QUERO CANCELAR O CONTRATO

### Por telefone



A opção de cancelar, com atendente ou automaticamente (sem atendente), tem de estar disponível logo no primeiro conjunto de opções que você ouve no *call center*.

### Na hora

Se você selecionou cancelar com o auxílio de um atendente, o contrato deve ser rescindido na hora.

### Em até 2 dias úteis

Se você optar por cancelar sem a intervenção de um atendente, a operadora terá dois dias úteis para processar o pedido.

### Pela internet



Sim, você pode cancelar seu contrato pela internet.

### Em até 2 dias úteis

Procure o espaço reservado ao consumidor no site da sua prestadora. A opção de cancelar tem de aparecer na primeira tela que surge após fazer login. A empresa terá dois dias úteis para processar o pedido.

### Na Loja



Se preferir, você também pode realizar o cancelamento do contrato em uma loja física da operadora.

### Na hora

O cancelamento já passa a valer assim que você fizer a solicitação na loja. Esse pedido pode ser recebido diretamente pelo atendente ou por outro meio disponibilizado ao consumidor.

### Solicite e guarde o seu protocolo

de cancelamento. Ele é a prova de que você solicitou a rescisão! A empresa deve disponibilizar o comprovante por mensagem de texto, e-mail, correspondência ou qualquer outro meio escolhido pelo consumidor.

Quando o consumidor opta por um método de cancelamento **não imediato** (pela internet ou por telefone – sem falar com um atendente), continua sendo cobrado pelos serviços que usar nos dois dias úteis que antecedem a efetivação do cancelamento.