

## O QUE PERGUNTAR ANTES DE CONTRATAR UM SERVIÇO



Está em uma loja da prestadora para contratar um novo plano de serviços? Ou, então, ao telefone com um atendente que lhe propõe mudar para outro plano, dizendo que ele é mais vantajoso para você?

Nessa hora, é preciso ter muita certeza sobre quais serviços estão sendo oferecidos. E, para ajudar nesse processo de escolha, o Anatel Explica fez uma lista de perguntas que vão ajudar você a conhecer as condições do serviço e, assim, evitar surpresas desagradáveis mais tarde.

- [✓] Quais serviços estão incluídos nesta contratação?
- [✓] Quanto vou pagar? Esse valor é promocional? Quanto tempo vai durar?
- [✓] Qual preço vou pagar quando a promoção terminar?
- [✓] Estou fidelizado? Por quanto tempo? Qual o benefício?
- [✓] Existe alguma multa se eu quiser mudar de plano ou se for cancelá-lo? Qual é o valor desta multa?
- [✓] Esse plano tem franquia?
- [✓] Como ficam os preços depois de usar toda a franquia? Quais as opções de pacotes adicionais e os preços? Meu serviço será bloqueado?
- [✓] Quando ocorre reajuste?



### **Ilimitado?**

Cuidado com promoções que utilizam a palavra ilimitado. Verifique e confirme no regulamento essa informação.