



Quando você for contatar um serviço de telecomunicações, é importante:

- anotar o número de protocolo;
- solicitar o **SUMÁRIO DA CONTRATAÇÃO** (resumo das principais características do serviço que você está contratando);

Você pode pedir cópia da gravação do atendimento se necessário.

E não se esqueça de imprimir este formulário de contratação e anotar todas as informações. Elas podem ser úteis no futuro!

Não deixe de perguntar:

Qual o número do protocolo deste atendimento?

Quanto vou pagar por mês?



Estou aderindo a alguma promoção?

Quando a promoção acaba?

Quando a promoção acabar, quanto vou pagar por mês?

Quando o valor vai ser reajustado?

Quais as regras do reajuste?

Estou fidelizado? Por quanto tempo?



Se eu cancelar o contrato antes do prazo de fidelização, qual será o valor da multa e como ela será calculada?



Eu tenho direito a contratar qualquer plano sem fidelização. Qual o preço desse mesmo plano sem a fidelização?

Perguntas por modalidade de serviço:

Celular (voz)



Qual a minha franquia de minutos?

Se eu utilizar toda a franquia, quanto vou pagar a mais?

Meu serviço será bloqueado com o fim da franquia?

Celular (internet móvel)



Qual a minha franquia de dados?

Se eu utilizar toda a franquia, quanto vou pagar a mais?

Meu serviço será bloqueado com o fim da franquia?

Banda Larga (internet fixa)



Qual velocidade estou contratando?

Quais as velocidades mínima e média de conexão?

Estou pagando alguma taxa de instalação? A instalação vai ser imediata?

***Se houver franquia de dados, faça também as perguntas que constam do campo "Celular (internet móvel)".**