



## Contratou um combo (oferta conjunta) de serviços de telecomunicações? Conheça os seus direitos!

O combo é, muitas vezes, a opção mais econômica para o consumidor. Mas é preciso se informar bem sobre os seus direitos.

### DESCUBRA SEUS DIREITOS QUANDO O ASSUNTO É COMBO

#### O que é **combo**?



O combo é a oferta combinada de diferentes serviços (TV por assinatura, banda larga e telefonia fixa, por exemplo) com um **único contrato** e um **único documento de cobrança**.



#### Atenção:

Caso opte por contratar um serviço individualmente, seu preço não pode ser maior que o preço total do pacote.

#### Fique Ligado



Se quiser adquirir um serviço individual, a operadora não pode obrigar você a contratar um combo para ter acesso àquele serviço. Isso seria venda casada, proibida pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

- Na oferta, a prestadora tem de informar o preço de cada serviço no conjunto e também quanto custa cada um de forma avulsa.
- No ato da contratação, a prestadora deve entregar ao cliente:
  - O contrato de prestação do serviço.
  - Todos os planos de serviço associados ao contrato.
  - Login e senha para acesso ao espaço reservado ao consumidor no site da prestadora.
- Não é possível cancelar apenas um dos serviços do combo, o contrato do combo deve ser cancelado como um todo.

