

FIDELIZAÇÃO: CONHEÇA SEUS DIREITOS

Você sabe o que é o **contrato de permanência**?

É o documento que define o período mínimo em que o consumidor deve ficar vinculado à prestadora para ter direito a benefícios como descontos em aparelhos ou gratuidade em taxas de instalação. É a chamada **fidelização**, que **não pode durar mais que 12 meses**, no caso de pessoa física.

Você pode optar por ser fidelizado em qualquer serviço de telecomunicações, caso a prestadora ofereça benefícios que você considere vantajosos. Mas **a fidelização não é obrigatória**. É uma opção do consumidor, ou seja, você pode contratar o mesmo serviço sem o benefício.



Se o cliente quiser cancelar o serviço ou mudar de plano antes do término da fidelização, a prestadora pode cobrar multa proporcional, que não pode ser superior ao valor do benefício recebido. Se, em troca da fidelização o consumidor recebeu R\$ 100 em desconto em um aparelho, por exemplo, a multa não pode ser maior que R\$ 100. E, conforme passa o tempo, menor é a multa.

Informe-se a respeito dos termos de contratação e dos valores da multa! Essas informações devem ser fornecidas pelo atendente, no momento da contratação, e estar no espaço reservado ao consumidor no *site* da prestadora.

A prestadora alterou meu plano. E agora?

Caso a prestadora altere seu plano de serviço, você pode decidir se quer continuar com o plano modificado, trocar de plano ou se rescindir o contrato. Você está fidelizado à proposta original, registrada no contrato que assinou com a prestadora. Se as novas condições propostas não atendem suas necessidades, você não tem que pagar a multa referente à quebra da fidelização.