

Telecomunicações de São Paulo SA - Telefônica
Formulário de Solicitação de Gravações de Atendimento Telefônico
Decreto nº 6.523 de 31/07/2008

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE / EMPRESA

Nome do assinante / Razão Social: _____

Nome do Solicitante: _____

Documento de identificação: CPF / CNPJ: _____ RG: _____

Para Empresas: Possui Contrato Social? () SIM () NÃO

Endereço Correspondência: _____

_____ Nº. _____ Complemento: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ UF: _____ CEP: _____

Telefone: DDD (____) Nº. Terminal: _____ Responsável para Contato: _____

IDENTIFICAÇÃO DA GRAVAÇÃO SOLICITADA (Dados de Preenchimento)

Telefone Utilizado: DDD (____) Nº. Terminal: _____ Cidade: _____

Data: ____/____/____ Hora: _____ Nº Protocolo: _____

Tipo de Solicitação:

() Atendimento a Reparos

() Atendimento TV Digital

() Atendimento a Contas

() Outros _____

Motivo da Solicitação: _____

CONFIRMAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DE RESGATE

Data da entrega: ____/____/____ Hora de entrega: ____:____

Local de Entrega: () Loja () Correios () Poupa-Tempo

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO: _____

Assinatura Solicitante / Representante da empresa

Autorizo a Telefônica a entrar em contato através de e-mail, SMS ou telefone.

Declaro, para os devidos fins, que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras. Declaro ainda que li, compreendi e estou de acordo com todos os termos dos Contratos de prestação dos serviços e com os regulamentos disponíveis nesse site.

VIA DO CLIENTE

Protocolo do Formulário de Solicitação de Gravações de Atendimento Telefônico

Data da entrega: ____/____/____ Hora de entrega: ____:____

Local de Entrega: () Loja () Correios () Poupa-Tempo

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO: _____

IMPORTANTE:

1. O preenchimento do formulário é de inteira responsabilidade do Cliente. Caso os dados informados estejam incorretos ou inconsistentes não há garantia de localização da gravação. A qualquer momento a Telefonica poderá entrar em contato com o Cliente para esclarecimento de dados para facilitar a busca ou ainda para informá-lo sobre o andamento da sua solicitação.
2. A gravação poderá ser solicitada e será enviada caso esteja dentro do período de 90 dias.
3. O prazo para recebimento da gravação é 10 dias a contar da data de entrega do Formulário de Solicitação de Gravações de Atendimento Telefônico (ou chegada deste na Telefonica). O Cliente receberá, por Correio via SEDEX, um CD contendo o áudio da gravação solicitada, sem edição, e uma Carta de Confidencialidade.
4. O Cliente neste caso reconhece que o conteúdo da gravação tem caráter confidencial e compromete-se a não reproduzi-lo nem divulgá-lo, no todo ou em parte, sem a autorização expressa da Telefonica.

PARA ENVIO DO FORMULÁRIO PREENCHIDO:

Caixa Postal 31.215 - CEP 01309-970 - São Paulo ou diretamente nas Lojas Atendimento da Telefônica, Lojas dos Correios.

Para informações sobre a Loja mais perto de você, acesse o site www.telefonica.com.br ou ligue 102.

Em caso de dúvidas ou informações contate nossa Central de Relacionamento (Residencial 103 15 / Comercial 0800 15 1500)