

Termos de Uso - Alpha Call Center Ltda

1. Identificação e aceitação dos Termos

Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do site, dos canais digitais e dos serviços oferecidos pela **ALPHA CALL CENTER LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº **02.457.884/0001-33**, com sede Rua Catanduva nº 120 cidade de Marília (SP), doravante denominada "Alpha Call Center" ou "Empresa".

Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar qualquer canal ou serviço da Alpha Call Center, o usuário declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos e com a Política de Privacidade. Quem não concordar com qualquer disposição deve interromper imediatamente o uso.

O uso dos serviços é permitido apenas a pessoas maiores de 18 anos e plenamente capazes, ou a menores devidamente representados ou assistidos, na forma da lei.

2. Definições

Para fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- **Usuário:** qualquer pessoa física ou jurídica que acessa o site ou utiliza os canais e serviços da Alpha Call Center.
- **Cliente Contratante:** empresa que contrata a Alpha Call Center para prestação de serviços de atendimento, relacionamento, cobrança ou serviços correlatos.
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- **Canais:** site, portais, telefone, WhatsApp, e-mail, SMS e quaisquer outros meios de contato mantidos pela Alpha Call Center.
- **Serviços:** atividades de contact center, atendimento ao consumidor, relacionamento, negociação e recuperação de crédito, prestadas em nome de Clientes Contratantes ou da própria Empresa.

3. Objeto e serviços

Estes Termos disciplinam o uso dos Canais e a prestação dos Serviços pela Alpha Call Center, que atua como prestadora de serviços de atendimento, relacionamento e cobrança em nome de seus Clientes Contratantes.

A Alpha Call Center **não é a credora** dos débitos que eventualmente sejam objeto de contato, salvo quando expressamente informado. A titularidade, a origem e o valor da dívida são de responsabilidade do credor representado.

A Empresa poderá, a seu critério, criar, modificar, suspender ou descontinuar Canais e funcionalidades, mediante aviso quando cabível.

4. Cadastro, acesso e segurança

Alguns Canais podem exigir cadastro ou identificação. O Usuário se compromete a fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, respondendo pela veracidade dos dados informados.

Login e senha são pessoais e intransferíveis. O Usuário deve manter sigilo sobre suas credenciais e comunicar imediatamente à Alpha Call Center qualquer uso não autorizado ou suspeita de violação de segurança.

A Alpha Call Center adota medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os Canais, mas não garante disponibilidade ininterrupta, podendo haver indisponibilidades por manutenção, falhas de terceiros ou caso fortuito e força maior.

5. Obrigações do usuário e condutas proibidas

O Usuário se compromete a utilizar os Canais de forma lícita, de boa-fé e em conformidade com estes Termos. É vedado:

- Utilizar os Canais para fins ilegais, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros.
- Fornecer dados falsos, utilizar identidade de terceiros ou se passar por outra pessoa.
- Tentar acessar áreas restritas, burlar mecanismos de segurança, realizar engenharia reversa ou introduzir vírus e códigos maliciosos.
- Coletar dados de outros usuários por meios automatizados (scraping, bots) sem autorização.
- Ofender, ameaçar, discriminar ou desrespeitar atendentes, colaboradores ou outros usuários.
- Reproduzir, revender ou explorar comercialmente os Canais ou seu conteúdo sem autorização prévia e por escrito.

O descumprimento poderá resultar em suspensão ou bloqueio do acesso, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

6. Obrigações e responsabilidades da Alpha Call Center

A Alpha Call Center se compromete a:

- Prestar os Serviços com zelo, ética e transparência, identificando-se e informando o credor ou cliente em nome de quem atua.
- Respeitar o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em especial o art. 42, não expondo o consumidor a ridículo, constrangimento ou ameaça na cobrança de débitos.
- Realizar contatos em horários e frequência razoáveis, respeitando pedidos legítimos de não contato e a legislação aplicável.
- Tratar dados pessoais conforme a LGPD e a Política de Privacidade.
- Disponibilizar canal para dúvidas, reclamações, contestações e exercício de direitos.

As informações sobre débitos, valores e condições de negociação são fornecidas pelos credores representados, cabendo a estes a responsabilidade por sua exatidão, sem prejuízo do dever da Alpha Call Center de corrigir falhas de que tomar conhecimento.

7. Propriedade intelectual

Marcas, logotipos, nome empresarial, layout, textos, softwares, bases de dados e demais conteúdos dos Canais são de titularidade da Alpha Call Center ou de terceiros licenciantes e são protegidos pela legislação de propriedade intelectual.

Estes Termos não transferem ao Usuário qualquer direito de propriedade. É concedida apenas licença limitada, revogável, não exclusiva e intransferível para uso pessoal dos Canais, nos termos aqui previstos.

Qualquer uso, cópia, modificação ou distribuição não autorizada poderá ensejar responsabilização civil e criminal.

8. Privacidade e proteção de dados (LGPD)

O tratamento de dados pessoais pela Alpha Call Center segue a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e está detalhado na Política de Privacidade, parte integrante destes Termos.

Os dados podem ser coletados diretamente do Titular, de Clientes Contratantes ou de fontes legitimamente acessíveis, e tratados para: prestação dos Serviços, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, prevenção a fraudes, proteção do crédito e atendimento de interesses legítimos, sempre com base em uma das hipóteses legais do art. 7º da LGPD.

O Titular pode, a qualquer tempo, solicitar confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, portabilidade, eliminação, informação sobre compartilhamento e revogação de consentimento, pelo canal do Encarregado de Proteção de Dados indicado na seção 12.

Os dados são mantidos pelo tempo necessário às finalidades descritas ou ao cumprimento de obrigações legais, e protegidos por medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas.

9. Gravação de atendimentos, contato e comunicações

Os atendimentos realizados por telefone, WhatsApp e demais canais poderão ser **gravados e armazenados** para fins de qualidade, segurança, treinamento, comprovação de negociações e defesa em processos judiciais ou administrativos. O Usuário será informado da gravação no início do atendimento.

Ao fornecer seus dados de contato, o Usuário poderá receber comunicações relacionadas aos Serviços, inclusive boletos, propostas de acordo e avisos, por telefone, SMS, e-mail e WhatsApp. O Usuário pode solicitar a interrupção de comunicações a qualquer momento pelos canais indicados na seção 12.

A Alpha Call Center nunca solicitará senhas bancárias ou códigos de segurança. Pagamentos devem ser feitos somente por boletos, chaves ou contas em nome do credor ou de instituição expressamente indicada; em caso de dúvida, o Usuário deve confirmar a autenticidade pelos canais oficiais.

10. Limitação de responsabilidade

A Alpha Call Center não se responsabiliza por: (i) danos decorrentes de uso indevido dos Canais ou de informações falsas fornecidas pelo Usuário; (ii) indisponibilidades ou falhas de internet, telefonia,

energia ou de serviços de terceiros; (iii) ações de terceiros não autorizados que decorram de negligência do Usuário na guarda de suas credenciais; (iv) informações de débitos fornecidas pelos credores, sem prejuízo do dever de correção previsto na seção 6.

Nada nestes Termos exclui ou limita direitos irrenunciáveis do consumidor previstos na legislação, nem a responsabilidade da Empresa nos casos em que a lei não permita limitação.

Os Canais podem conter links para sites de terceiros, sobre cujo conteúdo a Empresa não exerce controle nem assume responsabilidade.

11. Suspensão e encerramento

A Alpha Call Center poderá suspender ou encerrar o acesso do Usuário, total ou parcialmente, sem aviso prévio, em caso de violação destes Termos, suspeita de fraude, determinação legal ou judicial, ou risco à segurança dos Canais.

O Usuário pode encerrar seu cadastro a qualquer momento mediante solicitação pelos canais de contato. O encerramento não extingue obrigações já assumidas nem impede a retenção de dados para cumprimento de obrigação legal ou exercício regular de direitos.

12. Alterações, disposições gerais, foro e contato

A Alpha Call Center pode alterar estes Termos a qualquer momento, publicando a versão atualizada nos Canais com a data da última revisão. O uso continuado após a publicação implica aceitação das alterações.

Se qualquer cláusula for considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecem em pleno vigor. A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer disposição não constitui renúncia ou novação.

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de [CIDADE/UF] para dirimir controvérsias, ressalvado o foro do domicílio do consumidor quando a lei assim determinar.

Razão social	ALPHA CALL CENTER LTDA
CNPJ	02.457.884/0001-33
Endereço	Rua Catanduva nº 120 - Marília (SP)
Atendimento	Fone 08007708591 WhatsApp (14) 3402-8591 Email – alpha@alphacobranca.com.br

Última atualização: 21 de setembro de 2026.