



# Termos de Serviço da WA Contact Center

*Última atualização: 22/05/2024*

Estes Termos de Serviço ("Termos") regem o uso dos serviços fornecidos pela WA Contact Center ("nós", "nosso", "nós"). Ao utilizar nossos serviços, você ("Usuário") concorda com estes Termos. Se você não concorda com estes Termos, por favor, não utilize nossos serviços.

## **1. Aceitação dos Termos:**

Ao acessar ou utilizar nossos serviços, você concorda em cumprir e ser regido por estes Termos. Se você não concorda com alguma parte destes Termos, você não deve acessar ou utilizar nossos serviços. A utilização contínua dos nossos serviços constitui sua aceitação destes Termos e de quaisquer alterações ou atualizações que possamos implementar.

Se você estiver usando os serviços em nome de uma organização, como uma empresa, entidade governamental ou outra entidade legal, você está concordando com estes Termos em nome dessa organização e assegura que tem autoridade para vincular a organização a estes Termos. Nesse caso, os termos "você" e "seu" referem-se à organização.

Além disso, ao aceitar estes Termos, você declara e garante que:

- Todas as informações fornecidas por você à WA Contact Center são verdadeiras, precisas e completas;
- Você atualizará prontamente essas informações conforme necessário para mantê-las verdadeiras, precisas e completas;
- Você tem pelo menos 18 anos de idade ou a maioria legal em sua jurisdição;
- Você não usará os serviços para qualquer propósito ilegal ou não autorizado.

O uso dos nossos serviços também pode estar sujeito a políticas adicionais, diretrizes ou regras operacionais que possamos publicar de tempos em tempos, as quais são incorporadas a estes Termos por esta referência. É sua responsabilidade revisar esses Termos periodicamente para se informar sobre quaisquer modificações. Se uma revisão for material, notificaremos você conforme apropriado (por exemplo, por meio do envio de uma notificação para o endereço de e-mail associado à sua conta ou pela publicação de um aviso em destaque em nosso site). Ao continuar a acessar ou usar os serviços após as revisões entrarem em vigor, você concorda em estar vinculado pelos Termos revisados



## 2. Descrição dos Serviços:

A WA Contact Center é especializada em fornecer uma gama abrangente de serviços de atendimento ao cliente, todos projetados para atender às necessidades variadas de nossos clientes. Aqui estão os principais serviços que oferecemos:

**Televendas:** Oferecemos serviços de televendas que ajudam nossos clientes a vender seus produtos ou serviços por telefone. Nossos agentes são treinados para realizar vendas diretas de maneira eficaz, utilizando scripts personalizados e técnicas de venda adaptadas ao público-alvo.

**Pesquisa:** Realizamos pesquisas para medir o grau de satisfação, preferências e outras métricas importantes para nossos clientes. Essas pesquisas são essenciais para coletar feedback valioso, entender as necessidades do cliente e melhorar continuamente os serviços e produtos oferecidos.

**Retenção:** Nosso serviço de retenção é projetado para evitar que os consumidores cancelem seus serviços. Utilizamos técnicas de persuasão e estratégias personalizadas para abordar as preocupações dos clientes e oferecer soluções que incentivem a continuidade do serviço.

**Cobrança:** Fornecemos serviços de cobrança para negociar o pagamento de dívidas dos clientes de forma eficiente e respeitosa. Nossos agentes de cobrança são treinados para tratar de situações sensíveis com profissionalismo, buscando sempre um acordo amigável.

**Filantropia:** Apoiamos instituições de caridade e organizações sem fins lucrativos na angariação de doações. Garantimos total confiabilidade e transparência em nossas operações de filantropia, ajudando a aumentar a base de doadores e os valores arrecadados.

**Pós-venda:** Nossos serviços de pós-venda incluem o esclarecimento de dúvidas e a prevenção de cancelamentos. Acompanhamos os clientes após a venda para garantir sua satisfação e fidelização, oferecendo suporte contínuo e soluções rápidas para quaisquer problemas.

**SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente):** Potencializamos a área de atendimento ao cliente de nossos clientes, fornecendo um suporte robusto e eficiente. Nossos serviços de SAC são projetados para resolver problemas rapidamente e melhorar a experiência do cliente.

**Central de Atendimento:** Gerenciamos centrais de atendimento que melhoram o relacionamento dos nossos clientes com seus consumidores. Oferecemos soluções personalizadas e inovadoras para atender às necessidades específicas de atendimento ao cliente, desde o primeiro contato até o suporte contínuo.



### **Benefícios do Modelo Home Office:**

Adotamos o modelo de home office, o que nos permite oferecer flexibilidade e eficiência em nossas operações. Este modelo nos permite:

- Contratar talentos de diferentes regiões do Brasil, beneficiando tanto a empresa quanto os clientes.
- Disponibilizar uma equipe altamente capacitada 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem a necessidade de infraestrutura física.
- Escalar rapidamente a equipe de acordo com as necessidades do projeto.
- Reduzir custos com infraestrutura e aumentar a produtividade e eficiência com baixos níveis de absenteísmo.
- Proporcionar melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional para nossos colaboradores, resultando em maior retenção de talentos.

### **Compromisso com a Qualidade:**

Estamos comprometidos com a excelência no atendimento ao cliente, impulsionados por indicadores de desempenho rigorosos e um treinamento intensivo e eficaz de nossa equipe. Monitoramos continuamente o desempenho de nossos agentes para garantir os mais altos padrões de qualidade e adaptamos nossos sistemas para atender às necessidades específicas de cada cliente.

### **Tecnologia e Segurança:**

Utilizamos tecnologia de ponta e soluções inovadoras, como o Google Cloud e a Cloudflare, para garantir a segurança e eficiência de nossos serviços. Nossa infraestrutura baseada em nuvem permite escalabilidade rápida e segura, além de proteção robusta contra ameaças cibernéticas.

## **3. Uso dos Serviços:**

### **a. Conformidade com a Lei:**

Você deve usar nossos serviços em conformidade com todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis. Isso inclui, mas não se limita a, leis de privacidade de dados, leis de proteção ao consumidor e quaisquer outras regulamentações pertinentes ao uso de serviços de atendimento ao cliente.

### **b. Uso Autorizado:**

Você não deve usar nossos serviços para qualquer finalidade ilegal, não autorizada ou que possa causar danos a terceiros. Isso inclui, mas não se limita a:

- Fraude ou atividades enganosas.
- Envio de comunicações não solicitadas, como spam ou mensagens promocionais não autorizadas.



- Violação de direitos de propriedade intelectual, privacidade ou outros direitos de terceiros.
- Atividades que possam interromper, prejudicar ou danificar nossos serviços ou a infraestrutura de TI associada.

**c. Fornecimento de Informações Precisas:**

Você concorda em fornecer informações verdadeiras, precisas, atuais e completas ao utilizar nossos serviços. Isso inclui, mas não se limita a, informações de contato, dados de pagamento e quaisquer outras informações necessárias para a prestação dos serviços. Você deve manter essas informações atualizadas durante todo o período de uso dos nossos serviços.

**d. Segurança da Conta:**

Você é responsável por manter a confidencialidade das informações de sua conta, incluindo seu nome de usuário e senha. Você deve notificar imediatamente a WA Contact Center sobre qualquer uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança. Não nos responsabilizamos por quaisquer perdas ou danos decorrentes do uso não autorizado de sua conta.

**e. Restrições de Uso:**

Você concorda em não:

- Tentar explorar ou comprometer quaisquer vulnerabilidades de segurança em nossos serviços ou sistemas.
- Utilizar nossos serviços para transmitir ou distribuir qualquer tipo de malware, vírus, worms, cavalos de Troia ou outros códigos maliciosos.
- Realizar engenharia reversa, descompilar ou desmontar qualquer parte dos nossos serviços.
- Acessar ou usar nossos serviços para criar um serviço similar ou concorrente.
- Interferir ou interromper a integridade ou o desempenho dos nossos serviços.

**f. Uso Justo:**

Você deve usar nossos serviços de maneira justa e razoável, sem prejudicar a experiência de outros usuários. O uso excessivo ou abusivo dos serviços que cause impacto negativo na qualidade ou disponibilidade dos serviços para outros usuários poderá resultar em restrições, suspensão ou encerramento de seu acesso aos serviços.

**g. Feedback e Sugestões:**

Qualquer feedback, sugestões ou ideias que você fornecer à WA Contact Center em relação aos nossos serviços serão de nossa exclusiva propriedade. Temos o direito de usar tais feedbacks, sugestões ou ideias sem quaisquer restrições ou compensações a você.

**h. Monitoramento e Cumprimento:**



Nos reservamos o direito de monitorar seu uso dos serviços para garantir o cumprimento destes Termos. Se determinarmos, a nosso exclusivo critério, que você violou qualquer uma das disposições destes Termos, podemos suspender ou encerrar seu acesso aos serviços sem aviso prévio.

#### **i. Consequências de Violações:**

Qualquer violação destes Termos pode resultar em ações corretivas, incluindo, mas não se limitando a, suspensão ou encerramento de sua conta, ação legal e/ou reporte às autoridades competentes. Você concorda em indenizar e isentar a WA Contact Center de quaisquer reivindicações, danos, perdas e despesas, incluindo honorários advocatícios, decorrentes de ou relacionados ao seu uso dos serviços em violação a estes Termos.

#### **4. Privacidade:**

Sua privacidade é importante para nós. Nossa Política de Privacidade explica como coletamos, usamos e protegemos suas informações pessoais. Ao usar nossos serviços, você concorda com a coleta e uso de informações conforme descrito em nossa [Política de Privacidade](#).

#### **5. Propriedade Intelectual:**

##### **a. Direitos de Propriedade:**

Todos os direitos de propriedade intelectual nos serviços, incluindo, mas não se limitando a, direitos autorais, patentes, marcas registradas, segredos comerciais e qualquer outra propriedade intelectual, são de nossa propriedade ou licenciados para nós. Isso inclui todos os textos, gráficos, logotipos, ícones, imagens, clipes de áudio, vídeos, softwares e outros materiais contidos nos serviços.

##### **b. Uso Limitado:**

Você tem permissão para acessar e usar os serviços exclusivamente para fins pessoais e não comerciais, de acordo com estes Termos. Esta permissão é uma licença limitada, revogável, não exclusiva e intransferível, sujeita às restrições estabelecidas nestes Termos.

##### **c. Proibições de Uso:**

Você não pode, sem nossa permissão expressa por escrito:

- Usar, copiar, reproduzir, distribuir, transmitir, exibir, vender, licenciar, alterar, modificar, criar trabalhos derivados ou explorar de qualquer outra forma qualquer parte dos serviços.
- Remover, ocultar ou alterar quaisquer avisos de direitos autorais, marcas registradas ou outros avisos de propriedade contidos nos serviços.



- Utilizar qualquer marca registrada, logotipo ou outra informação proprietária (incluindo imagens, textos, layout de página ou forma) da WA Contact Center sem o nosso consentimento expresso por escrito.
- Realizar engenharia reversa, descompilar ou desmontar qualquer software ou código-fonte utilizado nos serviços.
- Utilizar qualquer robô, spider, scraper ou outros meios automatizados para acessar os serviços para qualquer finalidade sem nossa permissão expressa por escrito.

#### **d. Concessão de Licença Limitada:**

Ao nos fornecer feedback, sugestões ou ideias relacionadas aos nossos serviços, você concede à WA Contact Center uma licença perpétua, irrevogável, mundial, não exclusiva, livre de royalties e totalmente sublicenciável para usar, reproduzir, modificar, adaptar, publicar, traduzir, criar trabalhos derivados, distribuir, executar e exibir tal feedback, sugestões ou ideias de qualquer maneira e para qualquer finalidade.

#### **e. Marcas Registradas:**

As marcas registradas, logotipos, nomes comerciais e outros identificadores de marca exibidos nos serviços são de nossa propriedade ou de nossos licenciadores. Nada nestes Termos concede a você qualquer direito ou licença para usar qualquer marca registrada, logotipo, nome comercial ou outros identificadores de marca sem nossa permissão expressa por escrito.

#### **f. Proteção e Execução:**

Reservamo-nos o direito de proteger nossos direitos de propriedade intelectual na máxima extensão permitida por lei. Isso inclui, mas não se limita a, buscar medidas legais contra qualquer uso não autorizado dos nossos direitos de propriedade intelectual.

#### **g. Avisos de Direitos Autorais e Marcas Registradas:**

Você deve cumprir todos os avisos de direitos autorais, informações ou restrições contidas ou mencionadas em qualquer conteúdo acessado através dos serviços. Todos os avisos de direitos autorais e de marca registrada devem ser mantidos em todas as cópias do conteúdo.

#### **h. Conteúdo de Terceiros:**

Nossos serviços podem incluir conteúdo de terceiros, como textos, gráficos, vídeos e outros materiais. Este conteúdo é fornecido "como está" para sua informação e uso pessoal e não comercial. Todos os direitos de propriedade intelectual deste conteúdo pertencem aos respectivos proprietários, e seu uso está sujeito a quaisquer termos e condições adicionais fornecidos pelos terceiros.

#### **i. Penalidades por Violação:**

Qualquer violação desta cláusula pode resultar em ações corretivas, incluindo, mas não se limitando a, suspensão ou encerramento de seu acesso aos serviços, ação legal e/ou reporte às autoridades competentes. Você concorda em indenizar e isentar a WA Contact Center de



quaisquer reivindicações, danos, perdas e despesas, incluindo honorários advocatícios, decorrentes de ou relacionados à violação dos direitos de propriedade intelectual conforme descrito nesta cláusula.

#### **6. Limitação de Responsabilidade:**

Na máxima extensão permitida por lei, a WA Contact Center não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos, ou por qualquer perda de lucros ou receitas, sejam incorridos diretamente ou indiretamente, ou por qualquer perda de dados, uso, fundo de comércio ou outras perdas intangíveis, resultantes de (a) seu uso ou incapacidade de usar os serviços; (b) qualquer conduta ou conteúdo de qualquer terceiro nos serviços; (c) qualquer conteúdo obtido dos serviços; e (d) acesso, uso ou alteração não autorizados de suas transmissões ou conteúdo.

#### **7. Modificações aos Termos:**

Podemos revisar estes Termos de tempos em tempos. A versão mais atualizada dos Termos será sempre publicada em nosso site. Se uma revisão, a nosso critério, for material, notificaremos você. Ao continuar a acessar ou usar os serviços após as revisões entrarem em vigor, você concorda em estar vinculado pelos Termos revisados.

#### **8. Rescisão:**

Podemos suspender ou encerrar seu acesso aos serviços imediatamente, sem aviso prévio ou responsabilidade, por qualquer motivo, incluindo, sem limitação, se você violar estes Termos. Após a rescisão, seu direito de usar os serviços cessará imediatamente.

#### **9. Lei Aplicável:**

Estes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis do Brasil, sem levar em conta os princípios de conflitos de leis.

#### **10. Contato:**

Se você tiver qualquer dúvida sobre estes Termos, entre em contato conosco através do e-mail [ouvidoria@wacontactcenter.com.br](mailto:ouvidoria@wacontactcenter.com.br)