TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO WEBSITE DA ALESTA

A Alesta é uma sociedade de crédito direto (“SCD”) devidamente autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil (“Banco Central”), que oferece: (i) aos clientes residentes nas áreas de concessão de atuação do grupo CPFL Energia, a possibilidade de contratação de operações de financiamento para quitação de contas de energia em atraso (“Operações de Crédito”) junto as distribuidoras de energia elétrica (“Serviços”); (ii) e aos fornecedores do grupo CPFL Energia a possibilidade de contratação de operações de antecipação de recebíveis (“Antecipação de Recebíveis”).

Em seu website www.alesta.com.br (“Website”) é possível:

i. entender sobre o funcionamento dos Serviços;
ii. acessar o FAQ para dúvidas frequentes, disposto na página inicial do Website;
iii. obter as informações de contato dos canais de atendimento dos Serviços;
iv. consultar o Aviso de Privacidade; e
v. acessar o link de encaminhamento para a plataforma onde os Serviços podem ser contratados.
vi. acessar a página dedicada à Antecipação de Recebíveis, onde é possível:
    1. entender sobre o funcionamento da Antecipação de Recebíveis;
    2. Obter as informações de contato e horário de atendimento da Antecipação de Recebíveis;
    3. Acessar o link de encaminhamento para a plataforma onde a Antecipação de Recebíveis pode ser contratada

vii. a contratação dos Serviços poderá ocorrer por meio da Plataforma da CPFL Total (“Marketplace”) ou diretamente pela jornada própria da Alesta (“Jornada Alesta”). Nas respectivas jornadas, poderão ser realizadas, a simulação e contratação da Operação de Crédito, bem como gestão da Cédula de Crédito Bancário (“CCB”), por meio de uma área logada.

Exclusivamente para a Antecipação de Recebíveis, a contratação ocorre por meio do Portal de Fornecedores (“Portal”) da CPFL Energia, observadas as condições e os procedimentos aplicáveis à respectiva operação.

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos de Uso”) estabelecem os termos e condições gerais para utilização do Website, bem como as responsabilidades da

Alesta frente às pessoas (“Usuários” ou “Usuário”) que realizam seu cadastro no Marketplace, na Jornada Alesta ou no Portal (“Plataformas”).

Deste modo, ao visitar o Website e/ou se cadastrar nas Plataformas, **o Usuário concorda com as disposições contidas nos presentes Termos de Uso.**

Caso um Usuário **não aceite** quaisquer disposições apresentadas ou eventuais alterações realizadas nestes Termos de Uso:

- **Não deverá utilizar o Website,** tampouco se cadastrar nas Plataformas
- Caso aplicável, **deverá solicitar o cancelamento de seu cadastro nas Plataformas** por meio de nossos canais oficiais de comunicação e atendimento.

Havendo alterações nas condições previstas nestes Termos de Uso que gere obrigações ou ônus financeiros ao Usuário, a Alesta comunicará com, no mínimo, 07 (sete) dias de antecedência da entrada em vigor dessas alterações, por meio de envio de e-mail. Frisamos que a versão atualizada dos Termos de Uso sempre ficará disponível no Website e poderá ser acessada pelo Usuário a qualquer momento.

A Alesta nunca solicitará informações de login e senha em qualquer contato ativo que tiver com o Usuário, seja por telefone, e-mail, mensagens no WhatsApp ou qualquer depósito prévio para liberar os Serviços ou Antecipação de Recebíveis contratados. Caso receba qualquer solicitação neste sentido, pedimos que não forneça esses dados, não realize qualquer depósito e informe a Alesta por meio de nossos canais de comunicação e atendimento.

1. Disponibilidade e Segurança do Website:

1.1. A Alesta se compromete a empreender seus melhores esforços para garantir a disponibilidade do Website, porém **o Usuário reconhece que o seu acesso poderá ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente de forma temporária**, sem qualquer aviso prévio, em razão de falhas, manutenção ou alteração de sistemas e/ou quaisquer outros motivos alheios a vontade da

Alesta. No entanto, **a Alesta se compromete a solucionar tais problemas de acesso com a maior brevidade possível**.

1.2. A Alesta conta com certificação de segurança SSL, a fim de garantir a segurança em todas as páginas do Website. O certificado SSL faz com que o endereço do seu navegador exiba a expressão "https://" e, se utilizado um navegador lançado a partir de 2007 (como o Internet Explorer 7 ou o Firefox 3), a barra de endereços será exibida com a figura de um cadeado, indicativo de que todas as transações on-line serão realizadas em ambiente certificado. O Usuário deverá se atentar para a exibição do certificado de segurança SSL em cada uma das páginas do Website, não podendo em nenhuma hipótese responsabilizar a Alesta consequências decorrentes da inobservância desta regra de segurança.

1.3. É vedada a utilização de dispositivo, software ou outro recurso que possa interferir nas atividades e nas operações do Website e da Alesta. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e as proibições estipuladas nestes Termos de Uso tornará o responsável passível de sofrer os efeitos das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável por indenizar a Alesta ou seus Usuários por eventuais danos causados.

2. Propriedade Intelectual e Licença de Uso do Website:

2.1. O uso comercial da marca “Alesta” e suas derivações como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os logos, marcas, insígnias, layout da Alesta, slogan são de propriedade da Alesta e estão protegidos pelas leis e pelos tratados internacionais de direito autoral, de marcas, de patentes, de modelos e de desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos conteúdos são proibidos, salvo com autorização expressa, por escrito, da Alesta.

3. Responsabilidades e Riscos do Usuário ao utilizar o Website:

3.1. A Alesta adota medidas de segurança, física, virtual, operacional e organizacional, para que seus dados estejam seguros. Todavia, o Usuário também deve tomar algumas ações para melhorar o nível de segurança das suas informações ao utilizar nosso Website.

3.2. O Usuário atesta que o acesso ao Website se dá por sua livre e desimpedida escolha e reconhece e aceita como de sua inteira responsabilidade e risco a utilização do Website, bem como as consequências e resultados de seu uso de forma equivocada ou indevida.

3.3. O Usuário reconhece e declara que compreende e tem consciência das regras e diretrizes para uso do Website, comprometendo-se a empregar a diligência e todos os cuidados necessários para sua utilização.

3.4. O Usuário se compromete a não incorrer em qualquer conduta ilícita, que possa ser configurada como fraude ou simulação ou que de qualquer forma viole as disposições destes Termos de Uso e as leis vigentes.

3.5. O Usuário não poderá, em nenhuma hipótese, durante a utilização do Website usar linguagem ou imagem discriminatória, obscena, ofensiva ou indecente; transmitir ou propagar mensagem ou material ilegal, calunioso, injurioso, difamatório, prejudicial, abusivo, ameaçador, vulgar, obsceno ou de qualquer outra forma censurável; transmitir ou propagar informações sobre atividades ilegais e incitação ao crime.

3.6. O Usuário reconhece e concorda que a Alesta não se responsabiliza pela sua conduta e informações prestadas no uso do *chat bot*.

4. Uso de Dados Pessoais pelo Website:

4.1. Os dados pessoais eventualmente informados na utilização do Website seguem o disposto no Aviso de Privacidade da Alesta (https://www.alesta.com.br/privacy.pdf), sendo certo que a Alesta não divulga vende, ou negocia com outras empresas os dados pessoais de seus Usuários.

4.2. **Recomendamos que o Usuário leia com atenção o Aviso de Privacidade da Alesta**, pois traz informações importantes sobre o tratamento de dados pessoais e o cumprimento das regras decorrentes das leis e regulamentações brasileiras relacionadas à privacidade e proteção de dados pela Alesta.

4.3. **O Usuário é o único responsável por todas as informações fornecidas** inclusive perante terceiros, por quaisquer danos ou prejuízos

Uso Interno CPFL

decorrentes de informações incorretas, incompletas ou inverídicas fornecidas por ele.

5. Sobre a utilização das Plataformas:

5.1. A Alesta poderá ofertar seus Serviços por meio do Marketplace do seu Correspondente Bancário único denominado CPFL Total. Para a utilização dos Serviços da Alesta, o Usuário deve efetuar um cadastro prévio no Marketplace. Após a conclusão deste cadastro, o Usuário estará apto a simular e contratar os Serviços fornecidos pela Alesta.

5.2. A relação jurídica existente entre Alesta e CPFL Total é de Correspondente Bancário, nos moldes da Resolução CMN n. 4.935/2021. Dessa forma, importante destacar que a CPFL Total S.A., está localizada na Rua Vigato, 1620 - Jaguariúna – SP e presta o serviço de recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela Alesta, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação.

5.3. Nas plataformas para a contratação dos Serviços, o Usuário poderá acessar seu cadastro, por meio de login e senha (os quais são pessoais e intransferíveis) e consultar o histórico de todas as transações efetuadas e contratos firmados, exclusivamente em ambiente digital.

5.4. Considerando casos em que o cadastro e a utilização dos Serviços ocorrerão por meio do Marketplace, fornecido e operado por terceiros, a Alesta recomenda que o Usuário leia previamente e siga as disposições dos Termos de Uso e Aviso de Privacidade da CPFL Total, que pode ser acessada por meio de seu website: www.cpfltotal.com.br.

5.5. A Alesta informa que:

i. somente os Usuários que tenham plena capacidade civil, ou seja, maiores de 18 (dezoito) anos (para pessoas físicas), ou estejam devidamente constituídas e representadas (para pessoas jurídicas) estão autorizados a utilizar os Serviços da Alesta;

ii. é vedada a criação de mais de um cadastro por Usuário, sendo permitida a vinculação de um único cadastro a 1 (um) CPF/CNPJ;

iii. caso haja multiplicidade de cadastros elaborados por um único Usuário, poderá inabilitar todos os cadastros existentes, sem necessidade de prévia anuência ou comunicação ao Usuário;

iv. caso seja caracterizada uma situação de fraude, poderá impedir eventuais cadastros futuros vinculados a este Usuário;

v. os dados inseridos no cadastro nas plataformas de contratação dos Serviços deverão ser completos, exatos, precisos e verdadeiros, sendo o Usuário o único responsável pelos dados fornecidos, bem como pela atualização desses dados a cada 24 (vinte e quatro) meses ou sempre que alguma informação fornecida for alterada, o que ocorrer primeiro;

vi. a conta do Usuário é pessoal e intransferível, sendo vedada a transferência, cessão, comodato ou qualquer tipo de empréstimo, por qualquer forma, da conta do Usuário à terceiros;

vii. é PROIBIDA a utilização de dados do titular da instalação por outra pessoa para a obtenção do financiamento, sob pena de responder criminalmente pelo uso indevido e falsificação de dados;

viii. os dados fornecidos no momento do cadastro são utilizados exclusivamente para fins de análise de crédito e formalização do contrato de acordo com o disposto na Política de Riscos instituída pela Alesta em cumprimento as regras do Conselho Monetário Nacional;

ix. na hipótese de haver proposta de crédito aprovada para o Usuário, este poderá formalizar a contratação do financiamento através da assinatura de uma Cédula de Crédito Bancária (“CCB”) emitida pela Alesta para o titular e responsável da Unidade Consumidora (“Residência”);

x. o montante liberado não se trata de crédito pessoal, a sua totalidade é exclusiva para pagamento de conta de energia elétrica em atraso e, portanto, repassado diretamente para a distribuidora responsável;

xi. o pagamento dos débitos poderá ser efetuado através da cobrança em conta de energia elétrica ou boleto bancário a critério do Cliente.

5.6. Caso os dados cadastrais do Cliente não forem atualizados, a Alesta poderá: (i) não aceitar as Solicitações de Operações; (ii) executar o vencimento antecipado das dívidas com a consequente quitação antecipada dos Serviços; e/ou (iii) responsabilizar o Cliente nas esferas cível, administrativa e criminal na forma determinada em lei.

5.7. A Alesta se compromete a empreender seus melhores esforços para garantir a disponibilidade dos Serviços, porém, considerando que o Marketplace é de propriedade e operação de terceiros, não poderá, em nenhuma hipótese,

ser responsabilizada pela impossibilidade de utilização dos Serviços em razão de sua indisponibilidade, independentemente do motivo ou período. Nessa hipótese, o Usuário deverá entrar em contato com a Alesta por meio canais oficiais de comunicação e atendimento.

5.8. **A Alesta se reserva o direito de utilizar todos os meios de comunicação disponíveis à época para entrar em contato com o Usuário,** caso entenda necessário, bem como, a qualquer momento, solicitar documentos e/ou dados adicionais que sejam considerados relevantes para manutenção do relacionamento com o Usuário.

5.9. Os canais oficiais de comunicação e atendimento estão divulgados abaixo e em nosso Website.

5.10. O Usuário reconhece e concorda que:

i. fará o seu cadastro e utilizará os Serviços por sua conta e risco exclusivos, utilizando de bom senso e cautela;

ii. manter sob sua guarda e sigilo suas senhas de acesso às Plataformas, sendo que a Alesta não será, em nenhuma hipótese, responsável por quaisquer prejuízos causados ao Usuário ou a quaisquer terceiros pela divulgação e utilização indevida destas;

iii. será o único responsável por qualquer operação realizada nas Plataformas e por quaisquer solicitações de Serviços e/ou Antecipação de Recebíveis realizadas utilizando sua senha;

iv. a Alesta não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo Usuário em razão de falhas em sua conexão com a internet, com o seu provedor, no sistema operacional ou servidor utilizados pelo Usuário;

v. comunicar imediatamente a Alesta, por seus canais oficiais de comunicação e atendimento, sobre qualquer uso não autorizado da sua conta e acesso ou de tentativas de acesso por terceiros não autorizados nas Plataformas, assim como verificação ou suspeita de quaisquer irregularidades nas Plataformas;

vi. a Alesta não se responsabiliza por qualquer ação ou omissão dos Usuários decorrente de qualquer informação ou conteúdo disponibilizado nas Plataformas por terceiros, incluindo, mas não se limitando, a anunciantes;

vii. ao utilizar os Serviços e/ou a Antecipação de Recebíveis se tornará cliente da Alesta e poderá receber informações, a serem enviados pela Alesta, via e-mail, SMS ou outros meios de comunicação digitais disponibilizados pelo Usuário em seu cadastro nas Plataformas;

viii. em caso de inadimplemento das parcelas do financiamento formalizado com a Alesta ao contratar os Serviços, contatos poderão ser feitos por todos os meios de comunicação disponíveis à época, inclusive por terceiros contratados, com o exclusivo intuito de buscar o pagamento inadimplido;

ix. o término do acesso do Usuário à Plataforma será previamente comunicado ao Usuário com 7 (sete) dias de antecedência, exceto em caso de suspeitas de fraude;

x. a Alesta poderá solicitar a desativação ou exclusão de sua conta e todas as informações e dados constantes nas Plataformas e/ou bloquear o acesso a tais arquivos ou aos Serviços e/ou à Antecipação de Recebíveis, nos termos aqui previstos;

xi. a Alesta manterá os seus dados armazenados conforme informado no Aviso de Privacidade.

5.11. A fim de aumentar a segurança de acesso e utilização das Plataformas, a Alesta lista abaixo algumas medidas que podem ser tomadas pelo Usuário:

a) Criar senhas fortes. Não utilizar informações que possam ser facilmente identificadas por terceiros, como, por exemplo, datas de nascimento, número de telefone, nome do filho, do animal de estimação ou do time de futebol preferido etc. (estas informações no geral, compartilhamos nas redes sociais).

b) Manter suas senhas em local seguro e nunca as revelar a ninguém. Lembre-se: a senha é como uma chave que abre portas para acesso a sua conta, para realizar os serviços e operações, sendo pessoal e intransferível.

c) Ao usar equipamentos eletrônicos compartilhados, certificar-se de que saiu da área logada antes de deixar o equipamento (clicando no botão “Sair”).

d) Ao navegar na internet, utilizar apenas conexões seguras. Evitar acessar as Plataformas por meio de redes públicas ou que não garantam a segurança contra acesso indevido às informações por meio delas trafegadas.

e) Ficar atento às mensagens recebidas em nome de alguma instituição, que tentam induzir a fornecer informações, instalar/executar programas ou clicar em links. Antes de acessá-lo, entre em contato em nossos canais de atendimento.

f) Manter atualizado o sistema operacional dos equipamentos eletrônicos (computadores, celulares, tablets etc.) que utiliza para acesso às Plataforma.

6. Dos Serviços ofertados pela Alesta:

6.1. O Usuário que deseja usufrir dos Serviços da Alesta poderá, por meio do Marketplace ou da Jornada Alesta, solicitar uma Operação de Crédito, informando, entre outros dados, as faturas de energia atrasadas que gostaria de financiar e a quantidade de parcelas para pagamento

6.2. As áreas logadas do **Marketplace** e da **Jornada Alesta** disponibilizam interfaces capazes de simular os fluxos de pagamentos a partir dos dados da Operação de Crédito informados pelo Usuário, bem como demonstrar de forma atualizada o Custo Efetivo Total (“CET”) da operação.

6.3. **As solicitações de Operações de Crédito efetuadas pelos Usuários serão direcionadas para os responsáveis pela análise de crédito na Alesta.** A análise de crédito será realizada de acordo com as normas e procedimentos adotados pela área de crédito da Alesta, **o que inclui a consulta a bancos de dados de cadastro e de proteção ao crédito,** tais como Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e SERASA – Centralização de Serviços os Bancos S.A., Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos (CCF) mantido pelo Banco Central do Brasil, Cadastro Positivo (score) e quaisquer outros órgãos, entidades ou empresas, julgados pertinentes pela Alesta para fins da análise de crédito e cobrança, **durante todo o tempo em que o Usuário tiver com seu contrato**

em andamento, valores em aberto ou obrigações não liquidadas, decorrentes de Operações de Crédito firmadas com a Alesta.

6.4. Para conseguir obter as melhores condições nas Operações de Crédito, o Usuário autoriza a Alesta a consultar as informações consolidadas em seu nome no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) e/ou outro sistema que em virtude de norma legal, de acordo com as disposições do Aviso de Privacidade da Alesta.

6.5. O SCR é um instrumento de registro gerido pelo Banco Central do Brasil e é alimentado mensalmente pelas instituições financeiras. Por meio dele é possível que estas instituições obtenham informações de crédito de seus clientes, respeitadas as regras estabelecidas na Resolução CMN n. 5.037/2022 e na regulamentação complementar editada pelo Banco Central do Brasil.

6.6. A finalidade da consulta da Alesta no SCR é gerar melhores condições na proposta de crédito, tornando-a mais segura uma vez que fundamentada no histórico de operações de crédito do usuário.

6.7. O Usuário pode consultar suas informações no site https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato .

6.8. O cliente Alesta que deseja obter mais esclarecimentos sobre os procedimentos referentes ao SCR, em especial, sobre a correção e exclusão de informações, cadastramento de medida judicial e/ou registro de manifestação de discordância quanto às informações constantes do sistema, deve entrar em contato conosco por meio do telefone 0800-555-4556.

6.9. Com a aprovação do crédito e aceitação pelo Usuário da proposta apresentada, será gerado o documento para formalização e liberação do recurso, a cédula de crédito bancário ("CCB"), a qual deverá ser assinada eletronicamente pelo Usuário via TOKEN enviado para e-mail ou telefone celular cadastrados.

6.10. Após a assinatura eletrônica da CCB pelo Usuário, o Documento da Operação é emitido e uma cópia é enviada eletronicamente ao Usuário, sendo que, na sequência, os recursos solicitados serão liberados diretamente à Distribuidora de Energia, para quitação e baixa das contas em atraso. Ressaltamos que a baixa das contas em atraso é realizada conforme condições e prazos da Distribuidora de Energia, de modo que qualquer dúvida e/ou

reclamação deverá ser efetuada diretamente a Distribuidora de Energia, por meio de seus respectivos canais de atendimento ao cliente.

6.11. **A simulação da Operação de Crédito não implica em garantia de liberação dos recursos.** Assim, caso a Operação de Crédito, por qualquer razão, não seja autorizada ou concretizada, o Usuário será avisado sobre a não aprovação do crédito solicitado, e a Operação de Crédito não terá qualquer valor legal.

6.12. **O Usuário, também, poderá, a seu critério, exercer o seu direito de arrependimento, em até 7 (sete) dias a contar da assinatura da CCB**. Para tanto, o Usuário deverá solicitar o cancelamento da Operação de Crédito por meio dos canais oficiais de comunicação e atendimento da Alesta. Nessa hipótese, a Distribuidora de Energia será acionada para devolver os valores a ela liberados para quitação e baixa das contas em atraso, e as contas/obrigações retornarão ao estágio de não liquidadas, sendo adotadas as medidas de cobrança pela própria Distribuidora de Energia.

6.13. O Usuário que deseja solicitar uma **Antecipação de Recebíveis** poderá, por meio do Portal, solicitar uma operação antecipação, informando, entre outros dados, as notas fiscais que deseja antecipar.

6.14. O Portal disponibiliza interface capaz de simular a antecipação, consultar o status das notas fiscais e verificar a data de vencimento da operação.

6.15. Após a simulação, será gerado um termo de aceite da proposta, que deverá ser aceito pelo Usuário.

6.16. As solicitações de Antecipação de Recebíveis efetuadas pelos Usuários serão direcionadas para os responsáveis pela análise e aprovação da operação na Alesta. A análise será realizada de acordo com as normas e procedimentos internos.

6.17. Feita a análise e aprovação interna, os recursos solicitados serão liberados diretamente ao Usuário, por meio da conta bancária cadastrada na CPFL Energia.

6.18. A simulação da Antecipação de Recebíveis não implica em garantia de liberação dos recursos. Assim, caso a Antecipação de Recebíveis, por qualquer

razão, não seja autorizada ou concretizada, o Usuário será avisado sobre a não aprovação do crédito solicitado, e a simulção não terá qualquer valor legal.

7. Disposições Gerais:

- **Propósito e Natureza da Relação:** Ao se cadastrar nas Plataformas para utilização dos Serviços da Alesta, o Usuário declara que o propósito e a natureza da relação a ser estabelecida entre o Usuário a Alesta é de abertura de relacionamento para a obtenção de crédito e/ou antecipação de recebíveis.

- **Independência**: Estes Termos de Uso não implicam ou significam, de nenhuma forma, qualquer contrato de sociedade, mandato, franquia ou relação de trabalho entre a Alesta e os Usuários.

- **Aceitação**: Ao acessar e utilizar o Website o Usuário declara automaticamente e incondicionalmente, estar de acordo com estes Termos de Uso.

- **Modificação dos Termos de Uso**: Os Termos de Uso podem ser modificados pela Alesta, total ou parcialmente, a qualquer tempo e a seu único e exclusivo critério. **Em havendo alteração que implique em limitação de direitos do usuário, a Alesta comunicará aos Usuários com, no mínimo, 07 (sete) dias de antecedência da entrada em vigor das alterações**. É responsabilidade do Usuário verificar periodicamente alterações a estes Termos de Uso. O uso continuado pelo Usuário do Website em seguida à disponibilização de versões atualizadas destes Termos de Uso significará a aceitação e concordância pelo Usuário em relação a tais alterações.

- **Descontinuidade da Plataforma e dos Serviços:** A Alesta reserva-se o direito de, a qualquer tempo, unilateralmente, descontinuar, temporária ou permanentemente, o Website ou os Serviços, no todo ou em parte, com ou sem notificação.

- **Divisibilidade**: Caso qualquer cláusula, disposição, obrigação ou restrição destes Termos de Uso seja considerada inválida, nula ou inexequível por autoridade judicial ou reguladora competente, todos os demais termos, disposições, obrigações e restrições permanecerão

eficazes e em vigor, não podendo ser de forma nenhuma afetados, prejudicados ou invalidados.

- **Tolerância**: A aceitação a qualquer violação dos Termos de Uso ou a omissão no exercício de qualquer direito outorgado por estes, não será considerado como novação ou renúncia em relação a qualquer violação futura, seja semelhante ou não, ou ao exercício por qualquer uma das partes de qualquer direito futuro conferido por estes Termos de Uso.

- **Registro das solicitações e operações**: O Usuário dá ciência que a Alesta, na execução de suas atividades poderá gravar as ações e operações realizadas no Website, nas Plataformas, mensagens eletrônicas e/ou telefonemas realizados pelo/para o Usuário por questão de segurança, para cumprimento de obrigação legal/regulatória e exercício regular de direito.

Solução de controvérsias: Na ocorrência de eventual conflito o Usuário deve buscar uma solução amigável fazendo suas reclamações por meio da Central de Atendimento ao Usuário no 0800-555-4556. Os Usuários aceitam submeter suas controvérsias à decisão da Alesta conforme as regras dos presentes Termos de Uso.

- **Jurisdição e lei aplicável**: Estes Termos de Uso são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos de Uso, sendo que as reclamações apresentadas por Usuários que se enquadrem no conceito legal de consumidores submeterão tais reclamações ao foro de seu domicílio.

8. Canais Oficiais de Comunicação e Atendimento:

8.1. Quaisquer dúvidas, sugestões ou reclamações a respeito dos Termos de Uso poderão ser dirigidas à Central de Atendimento ao Usuário da Alesta, pelo telefone: **0800-5554556.**

8.2. O Website pertence e é operado pela Alesta Sociedade de Crédito Direto S.A. (atuando sob o nome fantasia “Alesta”), uma instituição financeira integrante do Grupo CPFL Energia, inscrita no CNPJ sob o nº 38.316.293/0001-93, com sede na cidade de Campinas, estado de São Paulo, na Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, nº 1.632, Jardim Professora Tarcília, CEP: 13.087-397.