

Regulamento Serviço de Assistência Residencial



1. Objetivo:

1.1 O presente instrumento tem por objetivo apresentar as regras de funcionamento e elegibilidade dos Serviços de Assistência Residencial.

1.2 O serviço de assistência residencial será executado/prestado pela empresa USS SOLUÇÕES GERENCIADAS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79, contratada pela Sem Parar, com sede na Rua Bonnard, nº 980, Edifício 19, sala 2, Condomínio Green Valley, Alphaville, Barueri, S.P., CEP: 06465-134, ("Tempo") e/ou por subcontratados da Tempo;

1.3 A Sem Parar reserva-se no direito de alterar o prestador do Serviço de Assistência Residencial a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

1.4 Os serviços serão prestados aos Clientes que (i) adquirirem o produto na modalidade avulsa; (ii) que tenha o benefício de assistência residencial integrado ao Plano Sem Parar contratado.

2. Definição dos Serviços Emergenciais:

2.1 Os serviços de Assistência Residencial serão prestados observando os termos do plano Sem Parar contratado e/ou nos termos da oferta e categoria de produto contratada de forma avulsa pelo usuário.

2.2 Os serviços de assistência são destinados a pessoa física, usuários Sem Parar ativos e adimplentes, proprietários de veículos de passeio ou comercial leve, cujo a Assistência Residencial esteja em vigência na data da ocorrência do evento danoso e data da solicitação dos serviços.

3. Carência:

3.1 Os serviços de assistência serão disponibilizados e poderão ser usufruídos pelo Cliente, **72h (setenta e duas horas)** após a contratação do produto de forma avulsa ou adesão ao Plano Sem Parar vinculado.

4. Abrangência:

4.1 Os serviços de Assistência Residencial descritos neste Regulamento estarão disponíveis 24 (vinte e quatro horas) por dia, em todos os dias da semana, em todo o território nacional.

5. Serviços Integrantes:

5.1 Integram à Assistência Residencial os seguintes serviços nos termos dos detalhamentos, limitações e exclusões de riscos adiante descritos:

5.1.1 Abertura de Porta: Caracterizado pela inacessibilidade da residência em decorrência de perda, roubo ou danos ocasionados à chave ou estrutura da fechadura.

5.1.1.1 Estão excluídos dos serviços de Abertura de Porta: (i) serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos. Qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

5.1.2 Desentupimento Simples: Entendido como reparo emergencial do problema, em caso de entupimento das tubulações de pias, sifões, ralos, e vasos sanitários, além de

caixas de esgoto e gordura pertencentes ao imóvel segurado. O envio do técnico cobre apenas a mão de obra do profissional, ficando de responsabilidade do segurado a compra de peças necessárias para o atendimento.

5.1.3 Estão excluídos dos serviços de Desentupimento Simples: (i) custos com mão de obras para serviços de alvenaria; (ii) desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas). (iii) limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água, conservação ou limpeza de fossa séptica e caixa de esgoto; (iiii) tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas.

5.1.4 Reparos Elétricos: Entendido pela falha total ou pane no sistema de eletricidade dentro de sua residência que provoque a falta de energia na residência ou em alguma de suas dependências.

5.1.4.1 Estão excluídos dos serviços de Reparos Elétricos: (i) Qualquer reparo que dependa de serviços de alvenaria (como quebra de paredes, teto ou piso), assim como troca ou instalação de fiação; (ii) reparos em instalação amadora ou clandestina não reconhecido pela Concessionária distribuidora de energia elétrica do local; (iii) reparos de danos elétricos causados por incêndio.

5.1.5 Reparos Hidráulicos: Entendido por dano no sistema de encanamento ou de drenagem que resultará em avarias dentro de Sua Residência causadas pela água. Isso inclui canos estourados e caixas de água transbordando. Adicionalmente, será coberto também problemas ou mal funcionamento de vaso sanitário ou cisterna, banheira e pias que resulta na perda completa de função do único vaso sanitário, banheira ou pia ou de todos os banheiros, banheiras ou pias.

5.1.5.1 Estão excluídos dos serviços de Reparos Hidráulicos: (i) eventual reparo que exija a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis; (ii) reparos em residências com ausência de registro geral; (iii) o profissional não identifique a causa do vazamento; (iv) reparos que necessitem de serviços de alvenaria.

5.2 A cobertura dos serviços será limitada aos valores relacionados na tabela abaixo, e considerará valor total dos serviços a serem executados, de acordo com apuração realizada pelo profissional credenciado à Tempo, responsável pelo atendimento. Caso o valor apurado relativo aos reparos /serviços a serem realizados seja superior ao valor coberto, o cliente poderá optar por arcar com a diferença do valor.

5.3 Quadro resumo dos serviços integrantes e limite de valor coberto:

Serviço	Limite Monetário	Limite na Vigência
Abertura de Porta	R\$ 150,00	1 acionamento na vigência da apólice
Desentupimento Simples	R\$ 200,00	1 acionamento na vigência da apólice
Reparos Elétricos	R\$ 100,00	1 acionamento na vigência da apólice
Reparos Hidráulicos	R\$ 100,00	1 acionamento na vigência da apólice

5.4 Serviços Emergenciais: Uma assistência emergencial é definida como uma situação em que o atendimento pelo especialista deve ser realizado o mais breve possível, a situação emergencial será avaliada e definida pela Tempo no momento do acionamento. A Tempo providenciará, o mais breve possível o envio de um especialista (encanador/ eletricista/ chaveiro) para atender a sua residência e fornecer serviços de emergência. A Tempo empregará esforços para atender o chamado e resolver o problema da maneira mais eficiente e rápida possível, de acordo com os termos e condições aplicáveis.

6. Riscos Excluídos e Restrições à Realização dos Serviços:

6.1 Sem prejuízo de outras limitações e exclusões citadas no decorrer deste documento:

6.1.1 Os serviços de Assistência Residencial não serão realizados em casas ou edifícios ou quaisquer outros locais utilizados para negócios ou uso comercial ou profissional, estando, portanto, fora do âmbito de cobertura desta assistência. Além disso, qualquer espaço de trabalho separado e usado para uso comercial dentro da residência privada também está excluído da cobertura.

6.1.2 Também estão excluídos de cobertura da Assistência Residencial descrita neste documento os serviços e/ou reparos necessários decorrentes de:

6.1.2.1 Falha ou desconexão dos serviços públicos da sua residência (incluindo eletricidade, água ou gás), qualquer que seja a causa.

6.1.2.2 Atos Fraudulentos ou Intencionais causados pelo usuário.

6.1.2.3 Fora dos limites de sua residência: paredes, portões, sebes, cercas, dependências, galpões, garagens isoladas ou qualquer coisa fora dos limites de sua residência.

6.1.2.4 Instalações que são da responsabilidade de um edifício com vários moradores ou dos fornecedores de água, gás ou energia.

6.1.2.5 Danos por descuido ou degradação gradual causados por falta de manutenção por parte do Segurado.

6.1.2.6 Danos devido a erro de construção ou instalação estrutural incorreta.

6.1.2.7 Danos causados por ou decorrentes de eventos externos, como desastres naturais anunciados oficialmente e catástrofes, incluindo pulso eletromagnético (de origem humana ou natural), reação nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioatividade, infiltração, poluição ou contaminação, danos causados por guerra, guerra civil, invasão, revolução, agitação, comoção civil, atos políticos de violência, ataques ou atos de terrorismo, bloqueios ou disputas trabalhistas, expropriação ou interferência semelhante, confisco, decretos oficiais ou outra interferência de autoridades públicas.

6.1.2.8 Danos causados em decorrência de qualquer fenômeno meteorológico perigoso com potencial para causar danos, sérias perturbações sociais ou perda de vidas humanas. Exemplos de fenômenos climáticos severos incluem, mas não estão limitados a ventos fortes, granizo, precipitação excessiva, temporais, tempestades, tornados e tempestades de neve.

6.1.2.9 Qualquer material de consumo usado para reparo.

6.1.2.10 Residências / instalações para as quais a licença de habitação não foi emitido ou foi retirado pelas autoridades locais.

7. Atendimento:

7.1 Para acionar o serviço de assistência é necessário entrar em contato com o número 0800 723 1320, Central de Acionamento do Sem Parar Assistência - serviços de assistência prestados pela Tempo.

7.2 Em casos de dúvidas relacionadas ao plano e serviços Sem Parar entre em contato com 4002-1552 (Capitais) ou 0800 015 0252 (Demais Localidades).

7.3 Em caso de solicitação não resolvida através dos números acima, entre em contato com nossa ouvidoria através do telefone 0800 770 0686 ou pelo WhatsApp 11 99649 8791- de Segunda a Sexta-feira das 09 às 18hs.

7.4 Para a prestação da assistência residencial é necessário a presença do cliente ou de um representante legalmente capaz.

8. Cancelamento e Arrependimento:

8.1 Arrependimento:

8.1.1 O usuário poderá desistir da assistência contratada no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da confirmação da contratação, pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados, desde que não tenha sido utilizado nenhum dos serviços aqui descritos.

8.1.2 Será fornecido ao usuário confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.

8.1.3 Os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da assinatura da proposta serão devolvidos pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela Seguradora e expressamente aceitos pelo usuário.

8.2 Cancelamento:

8.2.1 Ultrapassado o período de 7 (sete) dias, o usuário, poderá a qualquer tempo, desde que obtida a concordância da seguradora, que poderá realizar a retenção proporcional do prêmio solicitar o cancelamento do produto de assistência residencial.

8.2.2 O cancelamento dos serviços de assistência ocorrerá também nas seguintes situações:

(I) Se for identificada fraude;

(II) Se identificarmos atividades ilícitas, prestação de informações falsas ou desrespeito das regras definidas no regulamento.

(III) Se você optar por excluir o serviço de assistência adicional ao plano de serviços Sem Parar.

(IV) Alteração do plano de serviços Sem Parar para outro não elegível ao serviço de assistência.

(V) Não possua e/ou houver o cancelamento do plano Sem Parar vinculado ao veículo;

9. Condições Gerais:

9.1 A Sem Parar não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos ocasionados pela Tempo, sua Rede Credenciada ou por terceiros, bem como, em nenhuma hipótese será responsabilizada pelos serviços executados, ou prestará qualquer tipo de garantia.

9.2 A eventual não utilização dos serviços de Assistência Residencial não resultará na concessão de qualquer desconto ou redução de valores eventualmente cobrados ao cliente, uma vez que permanecem disponíveis durante a vigência do plano contratado.

9.3 Em caso de contratação avulsa do serviço de Assistência Residencial, a cobrança será aplicada na fatura dos Serviços Sem Parar e o Cliente poderá, a seu exclusivo critério, realizar o cancelamento a qualquer momento sem quaisquer ônus ou penalidades, através dos canais de atendimento.

9.4 Na hipótese de contratação avulsa do serviço de Assistência Residencial, o Cliente aceita e concorda com o reajuste anual, a ser aplicado em setembro, de acordo com a variação positiva do índice IPC-A (IBGE).

9.5 Na hipótese do serviço de Assistência Residencial ser um benefício integrante ao Plano Sem Parar contratado pelo Cliente, e caso o cliente queira cancelar este benefício e manter o serviço Sem Parar, o Cliente deverá optar por outro Plano Sem Parar que não possua a assistência inclusa de forma promocional. Essa alteração de oferta pode ser realizada em lojas, revendas e demais canais de atendimento disponíveis da Sem Parar.

9.6 O presente Regulamento poderá ser alterado, suspenso ou cancelado a qualquer momento, a critério da Sem Parar.

9.7 A nulidade, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas deste Regulamento não

afetar  as demais cláusulas, que permanecerão válidas e vigentes.

9.8 A Sem Parar se compromete a tratar os dados pessoais envolvidos na confecção e necessários   execução da presente campanha, nos termos deste Regulamento, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018).

9.9 Fica eleito, desde já, o foro da Comarca do Cliente Elegível para solução de quaisquer questões relacionadas à presente Campanha.