

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA AUTO SEM PARAR



REGULAMENTO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA AUTO

1. OBJETIVO

1.1. O presente instrumento tem por objetivo apresentar as regras de funcionamento e elegibilidade dos serviços de assistência.

1.2. O serviço de assistência automotiva 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 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 veicular integrado ao Plano Sem Parar contratado.

2. ELEGIBILIDADE

2.1. Os serviços de Assistência Auto serão divididos em três categorias com limites de cobertura diversos, sendo eles: (i) Essencial; (ii) Plus e (iii) Premium, e os serviços 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. Caso haja a troca de veículo e o novo veículo não atenda os critérios citados abaixo, ocorrerá a perda automática dos serviços de assistência aqui descritos.

2.3. 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 Auto 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, **30 dias (trinta dias)** após a contratação do produto ou adesão ao Plano Sem Parar vinculado.

4. ABRANGÊNCIA

4.1. Os serviços de Assistência Veicular 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. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE OU PANE

O reboque pode ser utilizado em casos de panes elétrica, mecânica ou acidentes de natureza súbita, involuntária e imprevista. Tais como acidentes de trânsito, incêndio acidental, furto e/ou roubo que envolva o veículo para a qual o serviço foi comprado, desde que o referido veículo esteja completamente imobilizado, ou seja, impossibilitado de se locomover. **IMPORTANTE:** Em qualquer categoria do produto Assistência Auto contratada, este serviço está limitado a 2 (duas) utilizações por vigência (12 meses), sendo um acionamento por ocorrência, com limite de quilometragem diverso, considerando a categoria contratada (vide quadro resumo) computados do local da ocorrência até o destino selecionado. Os quilômetros, eventualmente, excedentes para o destino informado deverão ser custeados exclusivamente pelo cliente. **NÃO ESTÃO INSERIDOS NESTES SERVIÇOS O CUSTEIO DAS DESPESAS COM REPOSIÇÃO OU TROCA DE PEÇAS DO VEÍCULO.**

5.2. REBOQUE APÓS PANE SECA

Em casos de falta de combustível (pane seca), o veículo será removido somente até o posto de combustível mais próximo do local da pane, respeitando o limite de quilometragem abaixo mencionado. **IMPORTANTE:** : Em qualquer categoria do produto Assistência Auto contratada, este serviço está limitado a 2 (duas) utilizações por vigência (12 meses), sendo um acionamento por ocorrência, com limite de quilometragem diverso, considerando a categoria contratada (vide quadro resumo) computados do local da ocorrência até o posto de gasolina mais próximo. Eventuais despesas com combustível deverão ser custeadas exclusivamente pelo cliente.

5.3. CHAVEIRO

Serviços de chaveiro (Mão de obra) para abertura em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. O custo do conserto da fechadura danificada será de responsabilidade do Cliente beneficiário. Este serviço se refere ao padrão clássico de chave (sem codificação, etc.); nos demais casos, o segurado conta com envio de reboque automaticamente, respeitando as mesmas limitações do reboque contratado.

IMPORTANTE: Em qualquer categoria do produto Assistência Auto contratada, este serviço está limitado a 2 (duas) utilizações por vigência (12 meses), sendo um acionamento por ocorrência, com limite de 40km (quarenta quilômetros) para deslocamento do profissional chaveiro, computados do local da ocorrência até o destino selecionado. Os quilômetros eventualmente excedentes para o destino informado deverão ser custeados exclusivamente pelo cliente. **NÃO ESTÃO INSERIDOS NESTES SERVIÇOS O CUSTEIO DAS DESPESAS COM CONserto DA FECHADURA EVENTUALMENTE DANIFICADA DURANTE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO DO CHAVEIRO, BEM COMO NÃO SERÃO CUSTEADAS AS DESPESAS COM CÓPIAS DE CHAVE, DESPESAS ESSAS QUE SERÃO À CARGO EXCLUSIVO DO CLIENTE.**

Na impossibilidade de realizar o reparo no local, será autorizado o serviço de reboque, com limite de 40km (quarenta quilômetros) computados do local da ocorrência até o destino selecionado independente da categoria do produto contratado.

5.4. SOCORRO MECÂNICO

Envio do mecânico para reparo emergencial e paliativo que poderá ser utilizado em caso de pane elétrica exclusivamente relacionadas à bateria. **IMPORTANTE:** Em qualquer categoria do produto Assistência Auto contratada, este serviço está limitado a 2 (duas) utilizações por vigência (12 meses), sendo um acionamento por ocorrência e ocorrência e não contempla as despesas com reposição ou troca de peças do veículo. O serviço não está disponível para atendimentos em estradas e rodovias em que a empresa de assistência 24 horas não possa trafegar, sendo que nestas situações o cliente deverá solicitar à concessionária da estrada/rodovia para que remova o veículo até um ponto de apoio, local em que o Socorro Mecânico será realizado.

5.5. TROCA DE PNEUS

O serviço de troca de pneus pode ser utilizado somente em casos de roda danificada ou pneu furado e o cliente deverá possuir no local as chaves de rodas, macaco do veículo e estepe em boas condições de uso. No acionamento, a empresa de assistência fará a verificação com o cliente para confirmar se ele está em posse de tais equipamentos. Se estiver em posse, a empresa de assistência enviará um prestador de serviços para fazer a troca. Na ausência de tais equipamentos, o cliente poderá acionar o serviço de reboque estando dentro do limite de utilização do plano contratado.

IMPORTANTE: Em qualquer categoria do produto Assistência Auto contratada, este serviço está limitado a 2 (duas) utilizações por vigência (12 meses), sendo um acionamento por ocorrência. É indispensável que o cliente possua as chaves de rodas e macaco do veículo, bem como estepe em boas condições de uso. Este serviço não contempla as despesas com reposição ou troca de peças do veículo nem mesmo com compra de pneus. O serviço não está disponível para atendimentos em estradas e rodovias em que a empresa de assistência 24 horas não possa trafegar, sendo que nestas situações o cliente deverá solicitar à concessionária da estrada/rodovia para que remova o veículo até um PONTO DE APOIO.

Na impossibilidade de realizar o reparo no local, será autorizado o serviço de reboque, com limite de 40km (quarenta quilômetros) computados do local da ocorrência até o destino selecionado independente da categoria do produto contratado.

Serviço	Plano Essencial - até 40km	Plano Plus - até 100km	Plano Premium - até 200km
Reboque em caso de acidente ou pane	2 utilizações na vigência, sendo autorizado um acidente por ocorrência, com limite de até 40km.	2 utilizações na vigência, sendo autorizado um acidente por ocorrência, com limite de até 100km.	2 utilizações na vigência, sendo autorizado um acidente por ocorrência, com limite de até 200km.
Reboque após Pane Seca	2 utilizações na vigência, sendo 01 acionamento por ocorrência, com limite de 40km.	2 utilizações na vigência, sendo 01 acionamento por ocorrência, com limite de 100km.	2 utilizações na vigência, sendo 01 acionamento por ocorrência, com limite de 200km.
Chaveiro	2 utilizações na vigência sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade do reparo ser efetuado no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 40km.	2 utilizações na vigência sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade do reparo ser efetuado no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 40km.	2 utilizações na vigência sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade do reparo ser efetuado no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 200km.
Socorro Mecânico	2 utilizações na vigência, sendo um acionamento por ocorrência.	2 utilizações na vigência, sendo um acionamento por ocorrência.	2 utilizações na vigência, sendo um acionamento por ocorrência.
Troca de Pneus	2 utilizações na vigência, sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade da troca ser efetuada no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 40km.	2 utilizações na vigência, sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade da troca ser efetuada no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 40km.	2 utilizações na vigência, sendo autorizado 01 acionamento por ocorrência e na impossibilidade da troca ser efetuada no local, é liberado a remoção do veículo com limite de até 40km.

6. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

6.1. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas neste Regulamento, o cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas, tais como dados incorretos do cliente ou do veículo mencionado no cadastro e solicitar atendimento quando, no momento da contratação dos serviços, o veículo já se encontrar em situação de pane/acidente ou impossibilitado de andar.

6.2. O cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas se substituir o veículo inicialmente cadastrado por veículos que não atendam aos requisitos de elegibilidade supracitados.

7. SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS

7.1. Sem prejuízo das demais exclusões mencionadas neste regulamento, não estão contemplados nos serviços de Assistência os seguintes itens:

- Não estão cobertos serviços ao veículo em situação de pane/acidente ou qualquer impedimento de locomoção do veículo no momento da contratação do serviço, ou anterior à contratação dos serviços, devendo ser respeitado o prazo de carência acima estabelecido para utilização.
- Não haverá a possibilidade do cliente solicitar o reembolso de serviços. Os serviços previstos nestas condições gerais serão exclusivamente prestados por meio de uma rede de prestadores cadastrados da Tempo e a utilização dos serviços está garantida na forma de acionamento prevista neste instrumento. Caso o contratante deseje contratar um prestador de serviços de sua preferência, o custeio será por conta exclusiva do cliente.
- Os serviços de assistência 24 horas descritos nestas condições gerais não são um produto de seguro.
- Não há nenhum serviço de natureza indenitária prevista nestas condições gerais.
- Estão excluídos motocicletas, caminhões, caminhonetes e derivados.
- Nenhum dos serviços contemplados na contratação será prestado a terceiros, mas sim somente ao veículo e cliente.
- Despesas com reposição, troca ou substituição de peças, manutenção do veículo, confecção de chaves.
- Prestação de serviços em rodovias/estradas não abertas ao tráfego regular de veículos nem em acostamentos.
- Os serviços de reboque até pontos de apoio em rodovias e estradas em que não há permissão da empresa de assistência 24h para a execução dos serviços, devendo o cliente providenciar junto à concessionária da rodovia/ estrada a remoção até um ponto de apoio.
- O serviço de meio de transporte alternativo para continuação da viagem ou retorno ao domicílio não será aplicável caso o reboque tenha sido solicitado por conta de pane seca do veículo.
- Serviços adicionais que, eventualmente, o cliente venha a contratar diretamente com o prestador de serviços enviado pela empresa de assistência 24 horas;
- Não haverá prestação de serviços para ocorrências decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos.
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.
- Eventos previstos decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- Serviços para os casos em que a execução da assistência 24 horas seja considerada como arriscada, ou seja, situações de difícil atendimento e/ou extremamente onerosas, tais como, mas não se limitando a, veículo em local inacessível ao reboque/guincho/guindaste que seria utilizado para a remoção, incluindo, mas não se limitando a, terreno pantanoso, dunas, via intransitável por determinação de órgãos competentes, via não autorizada legalmente para o trânsito de veículos ou pessoas, lagos, rios, represas, oceanos, lagoas e afluentes.
- Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida.
- Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento.

7.2. Os serviços contratados são de natureza emergencial e, portanto, paliativos ou de simples remoção, sendo o cliente o único e exclusivo responsável pelo conserto definitivo do veículo, cabendo a este a escolha de prestador de sua confiança

8. ATENDIMENTO

8.1. 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 auto prestados pela Tempo.

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

8.3. 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.

8.4. Os serviços serão prestados na presença do cliente ou de um representante legalmente capaz, munido de chaves e documentos do veículo. Se o serviço solicitado for o chaveiro, as chaves não serão exigidas; tão somente os documentos do veículo. Para a prestação da assistência residencial é necessário a presença do cliente ou de um representante legalmente capaz.

9. CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

9.1. Arrependimento

9.1.1. 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.

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

9.1.3. 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.

9.2. Cancelamento

9.2.1. 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 Manutenção Auto.

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

- Se for identificada fraude;
- Se identificarmos atividades ilícitas, prestação de informações falsas ou desrespeito das regras definidas no regulamento.
- Se você optar por excluir o serviço de assistência adicional ao plano de serviços Sem Parar.
- Alteração do plano de serviços Sem Parar para outro não elegível ao serviço de assistência.
- Não possua e/ou houver o cancelamento do plano Sem Parar vinculado ao veículo;

10. CONDIÇÕES GERAIS

10.1. 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.

10.2. A eventual não utilização dos serviços de Assistência Auto 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.

10.3. Em caso de contratação avulsa do serviço de Assistência Auto, 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.

10.4. Na hipótese de contratação avulsa do serviço de Assistência Auto, 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).

10.5. Na hipótese do serviço de Assistência Auto ser um benefício integrante ao Plano Sem Parar contratado pelo Cliente e caso o cliente queira cancelar o 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.

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

10.7. A nulidade, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas deste Regulamento não afetará as demais cláusulas, que permanecerão válidas e vigentes.

10.8. A Sem Parar se compromete a tratar os dados pessoais envolvidos na confecção e necessários à 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).

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