



Direitos e deveres

Aquele que exerce a cidadania identifica-se culturalmente como parte de um território, usufrui dos direitos e cumpre os deveres determinados em regras estabelecidas, com a compreensão de que direitos e deveres são preceitos inerentes uns aos outros, já que quando uma parte desempenha sua obrigação, permite que a outra exerça seu direito.

A fim de colaborar para o cumprimento das *Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc* (NGCAS), a instituição e seus clientes devem observar os direitos e deveres elencados a seguir.

DIREITOS DO SESC

Ao Sesc, são assegurados os seguintes direitos:

Exigir do cliente a documentação necessária para o credenciamento.

Exigir do cliente solicitação expressa para alteração do seu cadastro, inclusive nos casos em que o titular optar em desabilitar seus dependentes.

Verificar a idoneidade da documentação e das informações prestadas pelo cliente.

Suspender o cliente temporariamente da utilização dos serviços, quando do descumprimento das normas e dos critérios do Sesc, inclusive quando houver inadimplência.

Descredenciar o cliente, por tempo determinado ou indeterminado, em território nacional, quando este cometer infração, má conduta ou ato lesivo ao patrimônio da entidade, à imagem e/ou a pessoas nas unidades ou espaços de atuação do Sesc, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa, que poderão ser postergados em caso de necessidade de descredenciamento imediato, quando houver motivação para tanto.

Utilizar, desde que expressamente autorizado, as informações pessoais do cliente que constam em seu cadastro, para fins de relacionamento, de viabilizar o acesso aos serviços, bem como delinear de maneira consistente o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc, sendo a guarda e a utilização dos dados em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DEVERES DO SESC

Ao Sesc, cabem os seguintes deveres:

Preservar a segurança dos dados cadastrais do cliente.

Orientar o cliente sobre seus direitos e deveres.

Informar ao cliente sobre a programação desenvolvida pelo Sesc.

Credenciar o cliente conforme as regras estabelecidas nas *Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc*.

Comprovar a aderência da empresa ao plano do comércio.

Zelar pelo bom atendimento e pela qualidade dos serviços prestados.

Responder pela má conduta de seus empregados.

Garantir, em seus instrumentos internos, a identificação do nome social ou afetivo do cliente, quando for o caso, vinculando-o ao respectivo nome civil.

Proceder às alterações cadastrais, mediante solicitação do cliente.

DIREITOS DO CLIENTE

Ao cliente, são assegurados os seguintes direitos a partir de suas especificidades:

Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

Ter seus direitos assegurados em todo território nacional, incluindo seus dependentes.

Requerer seu credenciamento e o de seus dependentes:

- em todo o território nacional, independentemente da localização da empresa e unidade federativa para a qual sua empresa aderente ao plano do comércio contribui;
- quando se encontrar desempregado, por até 24 meses, nessa condição, a contar da data de rescisão do contrato de trabalho;
- quando estiver em licença nos termos da legislação vigente;
- quando empregado de empresa aderente ao plano do comércio, classificada no regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto em lei;
- quando empregado de empresa aderente ao plano do comércio inadimplente por omissão de recolhimento da contribuição ou por ajuizamento de ação de desoneração tributária, enquanto não houver decisão transitada em julgado desobrigando a empresa de contribuir para o Sesc.

Quando vivo, indicar seus dependentes a serem credenciados, respeitando as caracterizações definidas nesta Norma.

Todos os clientes titulares

Solicitar o descredenciamento, quando de seu interesse, de um ou mais de seus dependentes.

Ter acesso, assim como seus dependentes, às informações sobre as políticas de gratuidade do Departamento Regional ou dos Polos de Referência do Departamento Nacional, aos critérios de credenciamento, participação e utilização dos serviços do Sesc.

Autorizar, assim como seus dependentes com 18 anos ou mais de idade, o uso de informações pessoais, constantes dos dados cadastrais, para divulgações institucionais e outros tratamentos de dados.

Optar, assim como seus dependentes, pelo uso do nome social nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc.

Optar pelo uso do nome afetivo do dependente com menos de 18 anos de idade sob guarda provisória, nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc em caso de processos de adoção conforme lei vigente.

Renovar o seu credenciamento e o de seus dependentes, mesmo havendo inadimplência em serviços.

Observações

O dependente, cujo trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular é falecido, poderá requerer a renovação do seu credenciamento permanecendo com seus direitos garantidos, desde que observados os limites de idade, como apresentados nas observações do capítulo Caracterizações do cliente.

O acesso do cliente com menos de 18 anos de idade nos serviços do Sesc será determinado a partir de critérios definidos em cada Atividade.

O cliente com deficiência que necessite de acompanhante poderá ter sua companhia quando usufruir dos serviços do Sesc, cujo controle de acesso será estabelecido em cada Departamento Regional.

DEVERES DO CLIENTE

Ao cliente, cabem os seguintes deveres:

Apresentar toda a documentação exigida, sua e de seus dependentes, para o credenciamento.

Formalizar a desvinculação da condição de dependente, de um ou mais integrantes, de seu cadastro.

Garantir a idoneidade de todas as informações, suas e as de seus dependentes, prestadas no ato do credenciamento ou descredenciamento.

Manter atualizadas as suas informações cadastrais e as de seus dependentes com as devidas comprovações.

Responder pela conduta e ações de seus dependentes com menos de 18 anos de idade.

Preservar, assim como seus dependentes, a credencial Sesc e apresentá-la sempre que solicitado.

Devolver a credencial física do Sesc, quando aplicável, no momento da renovação ou em caso de descredenciamento.

Zelar, assim como seus dependentes, pela manutenção e conservação dos espaços e do patrimônio do Sesc.

Utilizar a credencial de maneira estritamente pessoal, respeitando sua característica de uso individual e intransferível.

