



helpS auto +





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

15 SERVIÇOS helpS AUTO +

- Auto Socorro
- Reboque 200km
- Guarda do Veículo
- Envio de Chaveiro
- Troca de Pneus
- Pane Seca
- Transporte Dentro do Município
- Transporte Alternativo
- Hospedagem
- Recuperação do Veículo
- Remoção Médica Inter Hospitalar
- Traslado de Corpo
- Envio de Acompanhante
- Hospedagem para Acompanhante
- Regresso Antecipado

Serviços atrelados ao seu CPF, você usa onde, quando e para quem quiser

Seus pacotes tem vigência de 12 meses e a renovação é automática

Você pode utilizar até 3 serviços dentro do prazo de 12 meses, com intervalo de 30 dias entre as utilizações

Para acionar a assistência: **0800 707 7605**
0800 707 7882 atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala



SERVIÇOS helpS AUTO +

AUTO SOCORRO APÓS PANE

Em caso de pane, enviaremos um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, o veículo será rebocado.

Observação: O Santander helpS se responsabiliza pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

REBOQUE 200KM

Em caso de pane, acidente roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo cliente e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Observação: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo cliente, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Exemplo.: Plano de 100 (cem) km = 200 (duzentos) km percorrido.

Limite: Até 200 (duzentos) km, sendo 400 (quatrocentos) km totais (ida e volta).



SERVIÇOS helpS AUTO +

GUARDA DO VEÍCULO

Em caso de pane, acidente ou incêndio, em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do cliente do local da ocorrência, a Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo cliente ou pessoa habilitada por ele designada.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

ENVIO DE CHAVEIRO

Em caso de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, enviaremos um chaveiro para abertura do veículo. A responsabilidade do Santander helpS restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço disponível para veículos que utilizam chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

Observação: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) para mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 (uma) chave, se tecnicamente possível.



SERVIÇOS helpS AUTO +

TROCA DE PNEUS

Em caso de danos aos pneus, o Santander helpS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do cliente.

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.

PANE SECA

Em caso de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, o Santander helpS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. O Santander helpS arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do cliente os gastos com combustível.

Observação: Serviço disponível para veículos elétricos, considerando até o ponto de carregamento mais próximo.

Limite: Reboque até o posto de abastecimento mais próximo.



SERVIÇOS helpS AUTO +

TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO

Em caso de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do cliente, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

Observação: Para os casos de acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.

Limite: 1 (um) destino – transporte dentro do município do evento.

HOSPEDAGEM

Em caso de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao cliente e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Observação: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária. Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 (quatro) dias.



TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Em caso de conserto do veículo previamente atendido pelo Santander helpS, e não estando mais o cliente no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do cliente e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Observação: Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do cliente e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério do Santander helpS.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do cliente e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, o Santander helpS colocará a disposição do cliente e de seus acompanhantes um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do cliente e de seus acompanhantes segundo critério do Santander helpS, que poderá escolher entre:

- Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- Serviço de táxi.

Se o cliente optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Observação: Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério do Santander helpS.



SERVIÇOS helpS AUTO +

REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Em caso de acidente com o veículo, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do cliente ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica do Santander helpS, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Observação: Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: Até R\$ 5.000,00 (um mil reais) por utilização.

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do cliente e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, o Santander helpS atencará às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquife standard até o município de domicílio ou de sepultamento do cliente no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).



SERVIÇOS helpS AUTO +

ENVIO DE ACOMPANHANTE

Em caso de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no cliente e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, o Santander helpS garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério do Santander helpS.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério do Santander helpS.

HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE

Em complementação à cobertura envio de acompanhante, o Santander helpS garante as despesas com estadia em hotel para o familiar acompanhar o cliente hospitalizado. O Santander helpS se responsabiliza somente pelas diárias de hotel.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente. Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia, máximo de 10 (dez) dias.



SERVIÇOS helpS AUTO +

REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o cliente em viagem, o Santander helpS garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do cliente, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério do Santander helpS.



EXCLUSÕES GERAIS helpS AUTO + | Não cobertos por esta Assistência

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 4 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.



DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA helpS AUTO +

- Você pode utilizar até 3 serviços dentro do prazo de 12 meses, com intervalo de 30 dias entre as utilizações;
- Caso o veículo seja importado ou esteja na garantia de fábrica, o reboque será realizado até a oficina ou concessionária mais próxima do raio máximo contratado, ficando por conta do cliente as despesas excedentes caso opte por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio;
- O cliente deverá providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do cliente;
- O Santander helpS não prestará serviços em casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, não substitui a necessidade de ida a oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- O Santander helpS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não seja o tradicional reboque.

CANAIS DE ATENDIMENTO

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

0800 707 7605

0800 707 7882 atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Consultas, informações e transações:

4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535 (demais localidades)

0800 723 5007 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

SAC

Reclamações, cancelamentos e informações:

0800 762 7777

0800 771 0401 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

+55 11 3012 3336 (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

OUVIDORIA

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

0800 726 0322

0800 771 0301 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

+55 11 3012 0322 (no exterior, ligue a cobrar)

Disponível das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados, das 9h às 14h, exceto feriados.

Para maiores informações acesse: <https://www.santander.com.br/helpS>