



# helpS auto





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

### 6 SERVIÇOS helpS AUTO

- Auto Socorro
- Reboque 100km
- Guarda do Veículo
- Envio de Chaveiro
- Troca de Pneus
- Pane Seca

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 100KM

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 100 (cem) km, sendo 200 (duzentos) 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.



## 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;
- 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>