



helpS bike +





## AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

### 8 SERVIÇOS helpS BIKE +

- Montagem de Bicicleta
- Troca de Pneu(s)
- Reparo Quebra de Corrente
- Reparo em caso de falta de freios
- Check up da Bike
- Remoção da Bike
- Transporte dentro do município
- Remoção Inter Hospitalar
- Informação e envio de documentos em caso de perda ou roubo
- Informações sobre bloqueio de cartão de crédito e celular

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 BIKE +

### MONTAGEM DE BICICLETA

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, O Santander helpS providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo o cliente.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, O Santander helpS poderá enviar até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

**Observação:** O Santander helpS se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que, qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplado.

**Limite:** Mão de obra para montagem de 1 (uma) bike ou serviço de leva e traz dentro do município.

### TROCA DE PNEUS

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível ou troca da câmara de ar, quando necessário.

O Santander helpS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial. Caso o pneu esteja impossibilitado para o conserto, o cliente será responsável pela compra de um novo, e a assistência será encerrada.

**Observação:** Material básico incluso exclusivamente para: câmara de aros de 12" a 26".

**Limite:** Mão de obra e material para troca da câmara.



## SERVIÇOS helpS BIKE +

### REPARO QUEBRA DA CORRENTE

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

O Santander helpS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

**Observação:** Não contempla a troca da corrente.

**Limite:** Mão de obra para conserto da corrente básica.

### REPARO FALTA DE FREIOS

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ ou sapatas, quando possível. Esse serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

O Santander helpS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

**Limite:** Mão de obra e material básico (cabo de aço e conduíte).



## SERVIÇOS helpS BIKE +

### CHECK UP BIKE

Em caso de necessidade de manutenção, para substituição ou regulagem dos itens abaixo, o Santander helpS providenciará o envio do profissional para a manutenção da bike no endereço cadastrado pelo o usuário.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, o Santander helpS poderá enviar até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

A manutenção compreende a substituição ou regulagem das seguintes peças:

- Reparo ou troca de câmeras de ar para aro 16, 20, 24, 26 ou 700;
- Substituição ou regulagem de selim e canote de selim;
- Substituição ou regulagem de manetes de freio e cabos de aço;
- Regulagem de marchas;
- Lubrificação de correntes e coroas.

**Observação:** O Santander helpS se responsabiliza apenas pela manutenção, sendo que, qualquer despesa de peças ou acessórios são de responsabilidade do cliente.

**Limite:** Até R\$200,00 por manutenção.

### REMOÇÃO DA BIKE

Em caso de acidente pessoal ou problema emergencial que impossibilite a locomoção própria da bicicleta ou na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a bicicleta será rebocada até o local seguro de escolha do cliente, até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite abaixo, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta da remoção.

**Limite:** Até 15 (quinze) km, sendo 30 (trinta) km totais (ida e volta).



## SERVIÇOS helpS BIKE +

### TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO

Em caso de imobilização da bike e o Santander helpS não consiga resolver, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite.

**Limite:** Transporte até R\$80,00 (oitenta reais) por utilização.

### REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Em caso de evento previsto (Acidente Pessoal, Roubo ou Furto), caso o cliente necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, 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. 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 (cinco mil reais) por utilização.



## SERVIÇOS helpS BIKE +

### INFORMAÇÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS EM CASOS DE PERDA OU ROUBO

Em caso de Perda, Roubo ou Furto de documentos do cliente, o Santander helpS prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outros documentos. Caso o cliente esteja em viagem e se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no seu domicílio, o Santander helpS poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o cliente, desde que previa e expressamente autorizada pelo cliente.

**Limite:** Sem limite.

### INFORMAÇÃO SOBRE BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Em caso de Perda, Roubo ou Furto, a Central de Atendimento Santander helpS fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do cliente.

**Observação:** O Santander helpS não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

**Limite:** Sem limite.

### INFORMAÇÃO SOBRE BLOQUEIO DE CELULAR

Em caso de Perda, Roubo ou Furto, a Central de Atendimento Santander helpS fornecerá ao cliente os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

**Observação:** O Santander helpS não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

**Limite:** Sem limite.



## EXCLUSÕES GERAIS helpS BIKE + | Não cobertos por esta Assistência

- Bicicletas com desgaste natural, mal conservação, antigas ou ainda que não tenham viabilidade para o atendimento emergencial;
- Bicicletas Motorizadas, Speed (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), triátlon, ergométrica entre outras fora do padrão definido nas Condições Gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças;
- Compra ou troca de peça não descrito nas Condições Gerais para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso Esportivo ou Competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da Bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido;
- Atendimento para bicicleta que fique em local que cause ferrugem ou corrosão (ex.: maresia);
- Manutenção total ou parcial de bicicletas de uso Esportivo / Competição – de qualquer tipo;
- Manutenção total ou parcial de bicicletas elétricas, ergométricas ou motorizadas à combustão.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

### ASSISTÊNCIA 24 HORAS

**0800 707 7605**

**0800 707 7882** atendimento para pessoas com deficiência auditiva e 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)

### 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)

### 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.