



helpS bike



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

### 4 SERVIÇOS helpS BIKE

- Montagem de Bicicleta
- Troca de Pneu(s)
- Reparo Quebra de Corrente
- Reparo em caso de falta de freios

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).

## 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).

# 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.