



helpS casa





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

10 SERVIÇOS helpS CASA

- Chaveiro
- Encanador
- Eletricista
- Vidraceiro
- Mudança e Guarda-Móveis
- Limpeza de Residência
- Hospedagem
- Guarda de Animais
- Substituição de Telhas
- Cobertura Provisória de Telhados

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 CASA

CHAVEIRO

Em caso de Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do cliente à residência ou que o Residência fique vulnerável devido ao mau funcionamento, o Santander helpS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o cliente e o Prestador, não tendo o Santander helpS qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Observação: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do cliente ao Residência Assistida, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 (doze) anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 (sessenta) anos, caso esteja (m) presa (s) em algum cômodo do Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do cliente;
- O Santander helpS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do cliente.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.



SERVIÇOS helpS CASA

ENCANADOR

Em caso de Problemas Hidráulicos como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 (um) a 4 (quatro) polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, o Santander helpS providenciará o envio de um encanador e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- Anel de borracha (40mm ou 50mm);
- Chuveiro e cano alargador;
- Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

Observação: Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente;

- O cliente deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

- **Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.

ENCANADOR – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material, exceto ao material básico contemplado e especificado neste serviço;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de pvc (ex.: Cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Realização de serviços em locais com altura superior a 7 (sete) metros;
- Estão excluídas deste serviço de tubulações de abastecimento de água pluvial.



SERVIÇOS helpS CASA

ELETRICISTA

Em caso de Problema Emergencial na Residência que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados), decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. O Santander helpS se responsabilizará pelo envio de um eletricista para conter a situação emergencial.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- Tomada e Interruptores simples e duplas;
- Reatores e soquetes.

Observação: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do cliente, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.

MÃO DE OBRA ELÉTRICA – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material, exceto ao material básico contemplado e especificado neste serviço;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Realização de serviços em locais com altura superior a 7 (sete) metros.



SERVIÇOS helpS CASA

VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, o Santander helpS se encarregará do envio de um vidraceiro a fim de conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o Material Básico de reposição necessário. O Material Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4 (quatro) mm de espessura). O Santander helpS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida. A responsabilidade do Santander helpS será tirar o cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será considerado como encerrado.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. A escolha do Material Básico a ser utilizado fica a critério do Santander helpS, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, o Santander helpS fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. O Santander helpS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência. Qualquer outro material básico necessário para a realização / conclusão do serviço que não sejam os modelos de vidros mencionados anteriormente e citados neste serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao prestador, a qual não será de responsabilidade do Santander helpS.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.



SERVIÇOS helpS CASA

HOSPEDAGEM

Em caso de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se for verificada a impossibilidade de habitação do Residência Assistida, o Santander helpS se encarregará da reserva e despesas com a hospedagem em hotel da rede cadastrada até o limite contratado, independentemente do número de moradores.

Observação: Qualquer despesas que exceda o limite contratado, será de responsabilidade do cliente.

HOSPEDAGEM – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Despesas com alimentação, frigobar, lavanderia, telefonia e qualquer outra despesa que não seja a referida hospedagem / diária.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por diária, sendo até 4 (quatro) diárias no total por utilização (independentemente do número de clientes).

LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Em caso de Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval e se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza (mão de obra), para realizar a limpeza superficial / básica desobstruindo o local / passagem e dar condições de habitação e entrada dos moradores a residência sem descaracterização do evento previsto, o Santander helpS se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço (custo com mão de obra).

Observação: Não será de responsabilidade do Santander helpS o serviço de limpeza pesada /faxina, bem como todo o Material Básico para a Limpeza do local. Estes deverão ser de responsabilidade do cliente.

LIMPEZA DA RESIDÊNCIA – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material básico;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$300,00 (trezentos reais) por utilização.



SERVIÇOS helpS CASA

MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Em caso de Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e existindo a necessidade de reparos ou reformas na residência e que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à Residência e posteriormente sua guarda, o Santander helpS se encarregará das despesas com o transporte e a guarda dos móveis.

Observação: A indicação do local onde será realizado a guarda dos móveis e objetos poderá ser feita pela Central de Assistência ou pelo cliente, considerando que o limite contratado será para a guarda e retirada do móvel (ida e volta). Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Os móveis e objetos deverão estar embalados e encaixotados prontos para a realização do transporte e sua guarda e serão de responsabilidade do cliente. O atendimento é realizado em cidades com mais de 100 mil habitantes.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) para mudança e R\$400,00 (quatrocentos reais) para a guarda dos móveis por utilização, limitado a 1 (um) utilização por ano de vigência.

GUARDA DE ANIMAIS

Em caso de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves, se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, o Santander helpS se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

Observação: A responsabilidade do Santander helpS limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do cliente. Os eventos: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

Limite: R\$30,00 (trezentos reais) por dia / por animal, máximo de 4 (quatro) dias e 4 (quatro) animais.



SERVIÇOS helpS CASA

SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Em caso de quebra accidental de telhas da Residência, o Santander helpS enviará um profissional para o serviço de mão de obra para substituição de telha (s) desde que tecnicamente possível e que não ultrapasse a altura máxima permitida de 7 (sete) metros. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas:

- Cerâmicas (francesa, romana e paulista);
- Cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada).

Limite: R\$300,00 por (trezentos reais) utilização para a mão de obra.

SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS – EXCLUSÕES ESPECIFICAS

- Este serviço não será fornecido em caso de vendaval, vento forte, queda de granizo, entre outros. As telhas a serem substituídas deverão ser disponibilizadas pelo cliente.
- Os custos de execução do serviço que excederem os limites bem como as despesas com o material, serão de responsabilidade exclusiva do cliente.
- Locação de andaime;
- Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente ao prestador. Ou superior a altura máxima permitida de 7 (sete) metros;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima, bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Em caso de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, o Santander helpS providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado de até 7 (sete) metros de altura, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Observação: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do cliente.

- A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do cliente;

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS – EXCLUSÕES ESPECIFICAS

- Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Locação de andaime.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) por utilização.



EXCLUSÕES GERAIS helpS CASA | Não cobertos por esta Assistência

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção da residência assistida;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do Santander helpS ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não na residência assistida (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado;



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.