



# helpS moto+





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

### 9 SERVIÇOS helpS moto+

- Auto Socorro
- Guincho 200km
- Troca de Pneus
- Pane Seca
- Hospedagem pós guincho
- Transporte alternativo
- Envio de Acompanhante
- Hospedagem para Acompanhante
- Traslado de Corpo

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



### 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, a motocicleta será guinchada.

**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.

### GUINCHO 200KM

Em caso de pane, acidente roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria da motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a motocicleta será guinchada 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 guincho.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, a motocicleta será guinchada por prestadores credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo guincho.

**Observação:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de guincho, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo cliente, bem como o retorno do guincho até o local em que o veículo se encontrava. Exemplo.: Plano de 200 (duzentos) km = 400 (quatrocentos) km percorrido.

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



## SERVIÇOS helpS moto+

### TROCA DE PNEUS

Em caso de danos aos pneus, o Santander helpS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou guincho 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 guincho até o borracheiro mais próximo.

### PANE SECA

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

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

**Limite:** Guincho até o posto de abastecimento mais próximo.



## SERVIÇOS helpS moto+

### HOSPEDAGEM PÓS GUINCHO

Em caso de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto da motocicleta 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 acompanhante 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.

### MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do cliente e que impossibilite a utilização da motocicleta 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 moto+

### 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 estada 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.



### TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do cliente e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, o Santander helpS atentará 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).



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

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Mão de obra para reparação da motocicleta;
- Consertos de pneus;
- Serviços de chaves;
- Fornecimento de combustível;
- Substituição de peças defeituosas na motocicleta;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação da motocicleta;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Serviços de assistência para motocicletas utilizadas para fins comerciais;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção da motocicleta;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios da motocicleta, bagagem e objetos do usuário e/ou seu acompanhante;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando a motocicleta estiver na Garantia de Fábrica;
- Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades "off-road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de guincho, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o usuário 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.





# DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA helpS moto+

- 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 guincho 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 guincho até uma oficina ou concessionária fora deste raio;
- O cliente deverá providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o guincho;
- 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 guinchos de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não seja o tradicional guincho.

## 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>



# 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.

OBRIGADO

 **helpS moto+**

