





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

### 8 SERVIÇOS helpS PET

- Assistência Pet Help
- Transporte Veterinário
- Consultas Veterinárias
- Hospedagem de animais
- Envio de Ração
- Aplicação de Vacina em Domicílio
- Acionamento Leva e Traz
- Clube de Vantagens Pet

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 PET

### ASSISTÊNCIA PET HELP (PET PHONE)

A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de pet, em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia-a-dia com cães e gatos. Muitas dessas orientações auxiliam os tutores tanto de primeira viagem ou não, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. O tutor contará com o suporte sobre:

- Alimentação
  - Quais alimentos são recomendados de acordo com idade e raça do animal;
  - Quais são os horários ideais para alimentar o pet;
  - Qual a importância da alimentação balanceada.
- Saúde
  - Quais as vacinas necessárias e a periodicidade de aplicação;
  - A partir de qual idade o pet pode tomar banhos e qual a periodicidade ideal;
  - Qual a periodicidade e situações deve-se levar o pet ao médico veterinário;
  - Como proceder caso o pet esteja apresentando um comportamento diferente (sintomas);
  - Como entender o comportamento do pet e sua rotina;
  - Quais os cuidados básicos com higiene dos pets.
- Lazer / Viagens
  - Em caso de viagens, como deve ser feito o transporte dos animais;
  - Como alimentar o pet, em caso de viagens (periodicidade e tipos de alimentos);
  - Quais as atividades e brincadeiras apropriadas para cães e gatos.

**Observação:** Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações, quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do tutor (cliente).

### SOLICITANDO A ASSISTÊNCIA PET HELP

Basta que cliente sempre que necessário, realize a solicitação do serviço a Central de Atendimento de Assistência, onde será disponibilizado o contato com o Médico veterinários pelos canais de comunicação de WhatsApp, e-mail ou telefone, para esclarecimentos sobre as dúvidas relacionadas anteriormente e desde que não sejam relacionadas a situações de emergência. Neste caso, sugerimos a ida a uma consulta presencial com um médico veterinário.

O médico veterinário retornará com as respostas as dúvidas em um prazo de até 24 horas, constados da data da solicitação do serviço.

**Observação:** Este serviço trata-se de um suporte orientativo e não deve ser considerado como consulta veterinária.

Horário para prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 20h00 e aos sábados das 08h00 às 14h00, exceto feriado.

O Santander helpS não será responsável por despesas com o animal de estimação.

**Limite:** Ilimitado.



### TRANSPORTE VETERINÁRIO

Se, em consequência de uma urgência e desde que o cliente não tenha condições de fazê-lo, o Santander helpS providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, até o limite contratado. Após a liberação de alta do pet, o cliente deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

**Observação:** O meio de transporte será definido pelo Santander helpS. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Caso o cliente utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do cliente. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento. A remoção do animal até a clínica deverá ser acompanhada pelo cliente.

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

### CONSULTAS VETERINÁRIAS NÃO EMERGENCIAIS

O cliente terá a sua disposição consulta veterinária com médico veterinário da rede credenciada do Santander helpS, conforme limite, para seu animal de estimação. A consulta será com clínico geral veterinário até o limite contratado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

**Observação:** A responsabilidade do Santander helpS é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do cliente.

Caso o cliente precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 2 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como utilização utilizada. Horário de Atendimento: De segunda a sexta – feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

**Limite:** Até 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.



## SERVIÇOS helpS PET

### HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Em caso de hospitalização do cliente devido à lesão ou doença devidamente comprovado através de laudo médico, o Santander helpS disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do animal (pet) em um hotel para animais, mais próximo da residência do cliente, desde que tecnicamente possível.

**Observação:** Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência será necessário que o cliente ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de atendimento.

Não está incluso o transporte do animal até o local da hospedagem.

Horário de atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

**Limite:** R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias.

### ENVIO DE RAÇÃO

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

**Observação:** O Santander helpS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

**Limite:** Taxa de entrega até R\$50,00 (cinquenta reais) por utilização.



## SERVIÇOS helpS PET

### APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um Médico Veterinário de uma Clínica Veterinária da rede cadastrada, para realizar a aplicação de vacinas no animal (pet) em seu domicílio.

A vacina a ser aplicada deverá ser informada pelo cliente, que deverá estar munido com a carteirinha de vacinação do animal (pet).

O Santander helpS será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do cliente as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

**Observação:** O cliente deverá agendar o serviço de consulta com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

A vacina a ser aplicada deverá ser adquirida pelo cliente / tutor junto ao médico veterinário que irá aplicá-la. Caso a adesão da vacina seja feita de forma particular pelo cliente, o veterinário não realizará a devida aplicação.

Será de responsabilidade do cliente, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o animal assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

**Limite:** Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).

### ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O cliente deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

**Observação:** O Santander helpS será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Para transportar o animal (pet), é necessário que o cliente providencie a caixa de transporte.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado ou conforme horário do estabelecimento.

**Limite:** Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).



### CLUBE DE BENEFÍCIOS PET

Descontos em serviços e produtos para o pet e o seu cliente nas seguintes categorias:

- Beleza/ Higiene
- Alimentação
- Farmácia
- Lazer
- Brinquedos
- Boutique
- Hotéis
- Transporte e
- Itens para passeio

Acesse através do link: <https://www.santanderhelps.programadevantagens.com.br>

**Observação:** Todo o custo com produtos os serviços adquiridos na plataforma o clube de benefícios, serão de integral responsabilidade do cliente.

**Limite:** Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).



## EXCLUSÕES GERAIS helpS PET | Não cobertos por esta Assistência

- Serviços solicitados diretamente pelo cliente sem prévio consentimento do Santander helpS;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo cliente;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.





## 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.