



helpS tech + gamer





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

PARA SEU DIA A DIA



SUPOORTE REMOTO PARA SMARTPHONES, TABLETS, E DISPOSITOS MÓVEIS

- Smartphones e tablets;
- Smartwatches;
- Sistema operacional;



SUPOORTE REMOTO PARA DESKTOP E NOTEBOOKS

- Configuração de E-mail;
- Consultoria para melhoria do computador;
- Suporte à softwares
- Sistema operacional;
- Otimização e Reparo do computador;
- Hardware;
- Suporte ao Usuário;
- VPN e FTP;
- Servidor.



CASA CONECTADA (ORIENTAÇÕES DE FORMA REMOTA)

- Configuração de assistentes virtuais assistentes virtuais como Alexa e Google Smart
- Configuração de lâmpadas inteligentes
- Configuração de tomadas inteligentes
- Configuração de sensores inteligentes

PARA SUA CASA



SUPOORTE REMOTO PARA SMART TV



AUXÍLIO REMOTO PARA EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

PARA SEU GAME

AUXÍLIO REMOTO NA EVOLUÇÃO DE FASES

- Orientação de como passar as fases, conquistar troféus e pontos
- Orientações gerais sobre games

SUPOORTE REMOTO PARA VIDEOGAMES

ASSISTÊNCIA REMOTO PARA INSTALAÇÃO DE PERIFÉRICOS

- Configuração e pareamento de periféricos bluetooth

ORIENTAÇÕES DE USO GERAIS

- Suporte nas configurações de ID / Contas
- Demonstrar as diferenças dos consoles para as necessidades específicas do cliente
- Orientações de configurações de internet
- Orientação de aplicativos oficiais em consoles
- Auxílio no Download de jogos e aplicativos
- Orientação para melhor experiências visuais e sonoras

ASSISTÊNCIA REMOTO PARA LIVE STREAMING

- Twitch, YouTube Live, Facebook Live entre outros similares

CONVINIÊNCIA

PROGRAMA DE VANTAGENS GAMER

- Descontos em jogos
- Descontos em lojas de eletrônicos
- Descontos em Assistências técnicas
- Entre outros..

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 12 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 



1. SUPORTE REMOTO PARA SMARTPHONES, TABLETS E DISPOSITIVOS MÓVEIS

Quando solicitado pelo Usuário, o Santander helpS providenciará a configuração de Smartphones, Tablets e/ou Dispositivos Móveis, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

1.1 Smartphones e tablets

- Instalação do Client do Smartphone no PC;
 - Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC;
 - Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
 - Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
 - Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota;
 - Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros;
 - Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone;
- Setup de Bluetooth e headset;
 - Suporte a dúvidas "de uso" das principais funções do Smartphone;
 - Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how Smartphones e tablets";
 - Instalação do Client do Smartphone no PC;
 - Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC;
 - Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
 - Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
 - Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota;
 - Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros;
 - Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone;
 - Setup de Bluetooth e headset;
 - Suporte a dúvidas "de uso" das principais funções do Smartphone;



SERVIÇOS helpS tech+gamer

- Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how to" e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- Orientação para navegar na internet;
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos, jogos e lojas Virtuais;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos;

1.1.1 Sistemas operacionais suportados:

- Android;
- iOS;
- Windows Phone;
- Suporte a softwares;
- Sincronizar contatos;
- Orientação sobre envio de mensagens;

- Orientação para utilizar;
- Orientação para navegação;
- Integração com a smart tv;
- Instalação de aplicativos;
- Configuração de e-mail;
- Configuração de aplicativo;
- Suporte ao sistema operacional;
- Suporte ao sistema operacional;
- Sincronismo com o PC;
- Orientação de backup e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- Orientação para navegar na internet;
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos.



1.2 Smartwatches

- Configuração inicial;
- Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas;
- Configuração e leitura dos APPs fitness;
- Instrução para configuração do celular.

1.2.1 Sistemas operacionais suportados:

- Android;
- iOS;
- Windows Phone.

1.3 Suporte a softwares:

- Sincronizar contatos;
- Orientação sobre envio de mensagens;
- Orientação para utilizar;
- Orientação para navegação;
- Integração com a Smart tv;

- Instalação de aplicativos;
- Configuração de e-mail;
- Configuração de aplicativo.

1.4 Suporte ao Sistema Operacional::

- Suporte ao sistema operacional;
- Sincronismo com o pc;
- Orientação de backup.
- Habilitação do backup de dados
- Envio sms
- Diagnóstico de hardware
- Dados móveis
- Customização de parâmetros
- Configuração de bluetooth
- Conexão wi-fi

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- a) Troca de partes e peças;
- b) Aplicativos proprietários (Aplicativos proprietários são todos aqueles que necessitam de licença para utilizar);
- c) Visita técnica.



2. SUPORTE REMOTO PARA DESKTOP E NOTEBOOKS

Quando solicitado pelo Usuário, o Santander helpS providenciará a instalação, configuração ou reparo em computadores Desktop, Notebook e periféricos, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

2.1 Configuração de E-mail

Sempre que necessário, será prestado o auxílio a configuração de e-mails para os serviços abaixo:

- Resgate de e-mails;
- Reset de senha do e-mail;
- Recebendo e-mails repetidos;
- Problemas no calendário;
- Falha no recebimento de e-mails;
- Falha no envio de e-mails;
- Lentidão;

- Informações da conta;
- Indisponibilidade geral;
- Exclusão de grupo de e-mail;
- Exclusão de conta;
- Excluir e-mail no grupo;
- Enviado e-mails duplicados;
- Desbloqueio de spam;
- Criar conta;
- Criação de grupo de e-mail;
- Configuração de outlook;
- Catálogo de endereços;
- Bloqueio de spam;
- Bloquear conta e-mail;
- Adicionar e-mail ao grupo;
- Adicionar assinatura de e-mail;
- Configuração de Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird.



2.2 Consultoria para melhoria do computador

- Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário.

2.3 Suporte à softwares

Sempre que necessário, será prestado o auxílio a configuração de e-mails para os serviços abaixo:

- Instalação de softwares originais;
- Desinstalação;
- Configuração;
- Aplicação não abre;
- Upgrade;
- Reinicia constantemente;
- Indisponibilidade de função;
- Lentidão;
- Mensagens de erro.

2.4 Suporte ao antivírus:

- Upgrade;
- Reinicia constantemente;
- Realizar varredura;
- Instalação;
- Indisponibilidade de função;
- Desinstalação;
- Configuração;
- Aplicação não abre;
- Ameaça de vírus.

2.5 Sistema Operacional:

- Transferência de arquivos;
- Suporte ao sistema operacional;
- Restauração do sistema operacional;
- Otimização de sistema operacional;
- Configuração de firewall;
- Alteração de sistema de arquivos;
- Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo Usuário).



2.6 Otimização e Reparo do computador

- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Diagnóstico e reparo de softwares de mercado;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional.

2.7 Hardware

- Webcam não funciona;
- Troca de bateria;
- Touchpad não funciona;
- Teclado não funciona;
- Reinicia constantemente;
- Problemas portas USB;
- Problemas no microfone;
- Problemas na fonte de alimentação;

- Problemas com vídeo;
- Problemas com áudio;
- Não acessa internet;
- Lentidão;
- Equipamento travado;
- Equipamento reinicia constantemente;
- Equipamento não liga;
- Bateria não carrega suficiente;
- Problemas no monitor;
- Não acessa internet;
- Mouse não funciona;
- Instalação do equipamento;
- Indisponibilidade de função;
- Desinstalação de equipamento;
- Configuração inicial;
- Instalação de equipamentos.



2.8 Ao Usuário

- Dificuldade na navegação ou acesso a sites específicos;
- Acesso ao Instant Messenger (MSN, VIVOpe, Yahoo, etc.);
- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música;
- Utilização do e-mail;
- Gravação de CD/DVD;
- Impressão.

2.9 Cloud e storage

- Foto e data storage online;
- Dropbox, Google Drive, Onedrive e similares.

2.1.1 VPN e FTP

- Reset de senha;
- Lentidão;
- Indisponibilidade;
- Criação de acesso;
- Bloquear acesso.

2.1.2 Servidor

- Restore de arquivos;
- Reset de senha;
- Mapear pastas de rede;
- Liberação de acesso a pastas/arquivos;
- Lentidão;
- Indisponibilidade;
- Exclusão de pastas;
- Exclusão de conta;
- Criação de pastas;
- Criação de conta;
- Bloqueio de acesso a pasta/arquivos;
- Backup de arquivos.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- a) Servidores;
- b) Impressora fiscal e POS;
- c) Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, etc);
- d) Troca de partes e peças.



3. AUXÍLIO REMOTO PARA EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

Quando solicitado pelo Usuário, o Santander helpS providenciará a instalação, ou configuração em equipamentos e/ou periféricos, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto. Equipamentos suportados:

- Impressora;
- Scanner;
- Multifuncional;
- Datashow;
- Home theater;
- Hub doméstico;
- Modem, roteador e repetidor;
- Access Point;
- Reconfiguração Smart Home e IoT;
- Storage interno e externo;
- Device TV (ex.: Apple TV e ChromeCast);
- Outros devices e dongles;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers.

3.1 Serviços atendidos

- Instalação;
- Desinstalação;
- Configuração;
- Sincronização;
- Orientações de uso;
- Solução de erros.

4. CASA CONECTADA (remoto)

- Configuração de assistentes virtuais assistentes virtuais como Alexa e Google Smart;
- Configuração de lâmpadas inteligentes;
- Configuração de tomadas inteligente;
- Configuração de sensores inteligentes.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- a) Servidores;
- b) Impressora fiscal e POS;
- c) C.Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, etc);
- d) Troca de partes e peças.



5. SUPORTE REMOTO PARA SMART TV

Quando solicitado pelo Usuário, o Santander helpS providenciará a configuração de Smart TV, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

5.1 Configuração completa de Smart TV

- Integração da TV com até 3 equipamentos auxiliares, exceto receiver e projetor (ex.: home theater, TV a cabo, vídeo game, vídeo cassete, DVD, blu ray)
- Ajuste fino de som e imagem da TV
- Instruções sobre a utilização das funcionalidades da TV e dos equipamentos auxiliares (ex: configuração do brilho, contraste, áudio; sincronização de canais; configurações de entradas de imagens e som configurações de internet)
- Configuração de aplicativos (Netflix, Youtube, etc.);
- Sincronização de canais;

- Configuração wi-fi;
- Configuração de vídeo;
- Configuração de entrada;
- Configuração de brilho;
- Configuração de áudio;
- Ajuste fino.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- a) Troca de partes e peças;
- b) Aplicativos proprietários (Aplicativos proprietários são todos aqueles que necessitam de licença para utilizar)



6. SUPORTE REMOTO PARA VIDEOGAMES

Quando solicitado pelo Usuário, o Santander helpS providenciará a configuração de Videogames, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

6.1 Equipamentos:

- Sony: PS3, PS4, PS5 PSVita;
- Microsoft: XBOX 360 e XBOX One;
- Nintendo: 3Ds, New 3DS, WiiU e Switch;
- Sistema operacional de aplicativos
- Orientação sobre retro compatibilidade (somente XBOX One);
- Orientação de transmissão de jogos online (somente XBOX One e PS4) ;
- Requisitos.
- Orientação sobre instalação de jogos em mídia física

- Download de jogos
- Instalação de aplicativos (Ex.: Netflix, Amazon Prime, etc.)
- Compatibilidade
- Requisitos
- Otimização de sistema operacional
- Configuração de relógio
- Configuração de conta em loja
- Assinatura de serviços
- Jogos online
- Configuração de relógio
- Configuração de ID (perfil online)

6.2 Rede:

- Orientações de pré-requisitos para jogar online
- Configuração de rede
- Abertura de porta
- Configuração de wifi
- Configuração de rede cabeada



6.3 Hardware

- Auxílio na instalação de equipamentos;
- Carregamento dos joysticks;

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) Troca de partes e peças;
- b) Aplicativos proprietários (Aplicativos proprietários são todos aqueles que necessitam de licença para utilizar)

6.4 AUXÍLIO REMOTO NA EVOLUÇÃO DE FASES

- Orientação de como passar as fases, conquistar troféus e pontos;
- Orientações gerais sobre games

Observação: A orientação de auxílio de fases não garante o êxito do processo, visto que tal ação não depende exclusivamente do prestador da assistência, mas também do cliente.

7. ASSISTÊNCIA REMOTO NA INSTALAÇÃO DE PERIFERÍCOS

- Configuração e pareamento de periféricos bluetooth.

8. ORIENTAÇÕES DE USO GERAIS

- Suporte nas configurações de ID / Contas
- Demonstrar as diferenças dos consoles para as necessidades específicas do cliente;
- Orientações de configurações de internet;
- Orientação de aplicativos oficiais em consoles;
- Auxílio no Download de jogos e aplicativos;
- Orientação para melhor experiências visuais e sonoras.

9. ASSISTÊNCIA REMOTO PARA LIVE STREAMING

- Twitch, YouTube Live, Facebook Live entre outros similares.



10. CLUBE VANTAGENS GAMER

Descontos em serviços e produtos para o Gamer nas seguintes categorias:

- Descontos em jogos
- Descontos em lojas de eletrônicos
- Descontos em assistências técnicas
- Entre outros

Acesse através do link:

santandergames.programadevantagens.com.br

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

OBSERVAÇÃO: Todo o custo com produtos e serviços adquiridos na plataforma do clube de vantagens será de integral responsabilidade do cliente.



DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA helpS tech+gamer

- Você pode utilizar até 12 serviços dentro do prazo de 12 meses, com intervalo de 30 dias entre as utilizações;
- LIMITE GERAL DOS SERVIÇOS: 12 utilizações.
- HORÁRIO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Todos os dias, 24h por dia.
- PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Via suporte telefônico, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada.

FECHAMENTO DO SERVIÇO – REMOTO

A Central de Atendimento Santander helpS utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada.

O atendimento será encerrado após a resolução do problema ou atendimento ao serviço solicitado, desde que tecnicamente possível. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo atendimento.

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>



EXCLUSÕES GERAIS helpS tech+gamer Não cobertos por esta Assistência

- VISITA PRESENCIAL
- EQUIPAMENTOS COM IDADE SUPERIOR A 6 ANOS DE FABRICAÇÃO;
- SERVIÇOS SOLICITADOS POR TERCEIROS OU QUE NÃO SEJAM PERTINENTES AO IMÓVEL CONTRATANTE;
- QUAISQUER DESPESAS COM MÃO DE OBRA E/OU PEÇAS;
- SOFTWARES NÃO LICENCIADOS;
- PALMTOP, MANUTENÇÃO DE PERIFÉRICOS, ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS;
- EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS À UTILIZAÇÃO DOMÉSTICA;
- SERVIDORES, NOBREAKS;
- SOFTWARES DE JOGOS.



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**tech+gamer

