



Combos Santander+

Tudo sobre seu serviço

Assistência Casa+

Viva numa boa e resolva imprevistos com o Combo Santander+ seja no seu imóvel, do seu amigo ou até mesmo em uma casa alugada.

Uma (1) utilização por mês para o conjunto de Serviços, não acumulativo.

Para acionar a assistência: **0800 707 7605**
0800 707 7882 atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala



Aqui você encontra as informações detalhadas sobre seu combo!

CHAVEIRO

Em caso de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves, que impeça seu o acesso 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 você e o prestador, não tendo o Santander helpS qualquer responsabilidade pelo pagamento.

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

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, serão de sua responsabilidade, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída que você utiliza na 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 sua responsabilidade;
- O Santander helpS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de sua responsabilidade.

ENCANADOR

Em caso de problemas hidráulicos: vazamento aparente em tubulações em PVC de uma (1) a quatro (4) 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 que 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 do encanador, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente;

- você 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.

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 electricista para conter a situação emergencial.

Os materiais básicos que 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 sua responsabilidade, 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.

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 necessária. O material básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura). O Santander helpS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumê, 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 da Residência Assistida. A responsabilidade do Santander helpS será tirar você 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 sua responsabilidade. 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 ao 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.

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

VIDRACEIRO – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- 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 adquiri-lo de forma particular com o prestador, que não será de responsabilidade do Santander helpS.
- 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.



LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Mediante sua solicitação, o Santander helpS enviará uma empresa especializada para realizar a limpeza de filtros, desde que não seja necessária a remoção do aparelho.

Observação: Limite de 01 aparelho (aparelhos compactos, portáteis e Mini Split) de até 50.000btus. Prestação de serviço em horário comercial.

Limite: R\$ 130,00 (cento e trinta) para limpeza.

LIMPEZA DE AR CONDICIONADO – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Desmontagem;
- Reparo do equipamento;
- Limpeza para equipamentos com garantia de fábrica;
- Atendimento equipamentos importado sem assistência no Brasil;
- Equipamentos de dutos e central.

EXCLUSÕES GERAIS CASA

- Serviços solicitados diretamente por você sem prévio consentimento do Santander helpS;
- 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 do 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 no 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;



CASO VOCÊ PRECISE CANCELAR O AGENDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO, OBSERVE OS PONTOS ABAIXO:

- Serviços de Assistência Agendados: Caso você deseje alterar a data e horário previamente agendados ou realizar o cancelamento da prestação de serviços, deverá contatar a Central de Atendimento da Assistência 24 horas dentro do limite de até de 2 (duas) horas do horário do agendamento.
- Serviços de Assistência Emergenciais: Caso você deseje cancelar a prestação de serviços, deverá contatar a Central de Atendimento da Assistência 24 horas para cancelamento em até 10 minutos contados do acionamento do serviço.
- Caso você não contate a Central de Atendimento da Assistência 24 horas nos limites citados nos itens anteriores o serviço será computado como utilizado / realizado e será descontado do limite de intervenções que você tem direito.

OUTRAS OBSERVAÇÕES:

- você deverá garantir o acesso do prestador de serviços ao local de atendimento, caso o prestador não consiga prestar os serviços por falta de sua autorização, o serviço será considerado como prestado e será descontado do limite de intervenções.
- você deverá acompanhar os serviços prestados, devendo fornecer ao final da sua execução uma declaração de ciência que eles foram realizados, estando de acordo com o documento de conclusão de prestação de serviços apresentado pelo prestador.
- Não estão cobertos por esta assistência serviços providenciados diretamente por você ou terceiros. Salvo mediante obtenção prévia de autorização expressa da Central de Atendimento.
- Caso o prestador de serviços não possa comparecer ao local na data e horário agendados, o Santander helpS entrará em contato com você com uma nova data de agendamento, em até 2 horas de antecedência do horário originalmente agendado.
- Os serviços da Assistência 24hrs executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço. Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno do prestador para exercer a garantia, será contabilizado do atendimento original, não sendo estendido para as demais utilizações, respeitando o limite contratado. Caso você solicite o retorno do Prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- Caso o incidente não seja solucionado, considerando as diretrizes previstas no Manual de Assistência, você poderá contatar a Central da Assistência 24 horas e solicitar nova visita técnica, sem custo adicional e sem desconto do limite de utilizações dos serviços que você tem direito.
- Se for constatado que o serviço foi prestado corretamente, a nova visita será considerada como serviço prestado e será descontado do limite de utilizações dos serviços que você tem direito.
- Compra de peças: caso você necessite adquirir peças para a realização do serviço, deverá solicitar novo agendamento em um prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data da primeira visita. Na hipótese de você solicitar o retorno do atendimento em prazo superior a 20 (vinte) dias corridos, deverá solicitar um novo serviço, observando o limite de utilizações dos serviços a que tem direito, sendo certo que a primeira visita será contabilizada como serviço prestado.



Combos Santander+

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)

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.