



Combos Santander+

Tudo sobre seu serviço Bônus Celular PRÉ-PAGO

Até 1,5GB de internet e ligações nas operadoras: **Vivo, Claro e Tim**.
Disponíveis para os planos PRÉ-PAGO E CONTROLE.

Obs. O bônus não exclui a necessidade do cliente Pré-pago de realizar recarga, pois somente é possível utilizá-lo caso o nº de telefone informado tenha uma recarga válida e ativa.

Em caso de dúvidas: **4004-3535**



O que você procura?

O QUE É O
BÔNUS?



COMO
ATIVAR?



INFORMAÇÕES
GERAIS

vivo 

INFORMAÇÕES
GERAIS

Claro 

INFORMAÇÕES
GERAIS

 **TIM**

COMO
CONSULTAR

vivo 

COMO
CONSULTAR

Claro 

COMO
CONSULTAR

 **TIM**

DISPOSIÇÕES GERAIS 

Bônus Celular Pré-pago



[Clique para voltar ao menu principal](#)

CONHEÇA SEU BENEFÍCIO AQUI!

BÔNUS CELULAR PRÉ-PAGO

- Concessão adicional ao saldo da recarga de até 1,5GB de internet, ligações e SMS nas operadoras: Vivo, Claro e Tim. Disponíveis para os planos Pré-pago e Controle;
- O Bônus Celular Pré-pago pode ser utilizado para ligações e/ou para envio de SMS para a mesma operadora e mesmo DDD, sendo exclusivo para planos de pessoa física; Confira as condições específicas de sua operadora nas páginas seguintes.
- **VOCÊ DEVE TER UMA RECARGA ATIVA no telefone informado para que haja a liberação do Bônus Celular Pré-pago;**
- O nº de telefone não deve estar bloqueado, desativado ou ser pós-pago;
- Não participam do benefício os planos: TIM Controle Express, Vivo Easy, Claro Flex, Claro NTX, números corporativos e chip de dados;
- O Bônus Celular Pré-pago tem validade 30 dias e fica disponível em até 7 dias úteis, contados a partir da confirmação do pagamento das parcelas mensais e do cadastro do nº de telefone no APP Santander;
- Caso você mantenha ativa sua assinatura no Combo Santander helpS e as condições de elegibilidade junto de sua operadora, seu bônus será renovado automaticamente na data do respectivo vencimento (30 dias).
- O Bônus Celular Pré-pago não é acumulativo para adesão e/ou renovações de promoções das operadoras participantes, não poderá ser utilizado na aquisição de produtos, serviços e ser transferido entre clientes.
- As condições dos planos poderão ser alteradas sem anuência prévia ao cliente;
- Após a contratação do Bônus Celular Pré-pago, você receberá um SMS com a confirmação do recebimento. Caso o nº de telefone informado não seja válido por ser um plano pós-pago ou Plano Controle não elegível, será enviado automaticamente um SMS para você no nº de telefone cadastrado (da mesma operadora inicialmente escolhida) que seja adequado ao benefício.

**IMPORTANTE
LEMBRAR:**

Para que haja a liberação do Bônus Celular Pré-pago você precisa ter uma recarga ativa no VALOR MÍNIMO DE R\$0,01 no telefone cadastrado.

DIFERENÇA ENTRE BÔNUS E RECARGA

Bônus

É um benefício complementar, concedido para o cliente onde o consumo se limita à internet, ligações e SMS.

Recarga

É um crédito que pode ser usado da forma que o cliente preferir, inclusive para aquisições de produtos da operadora.

Bônus Celular Pré-pago

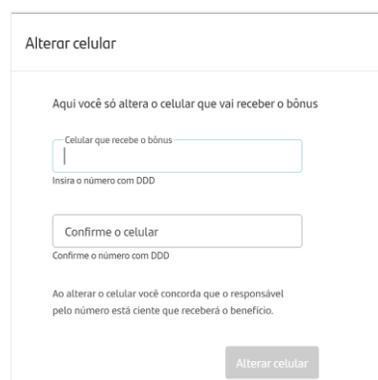
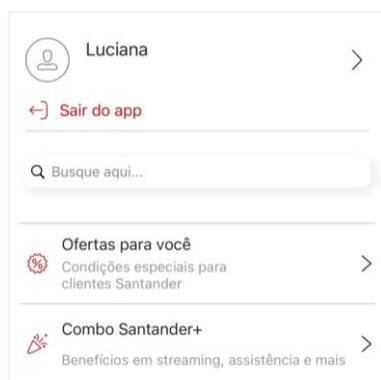


[Clique para voltar ao menu principal](#)

COMO ATIVAR SEU BÔNUS?

Para ativar o Bônus Celular Pré-pago, você deverá acessar o APP Santander > Opção Combo Santander+ > Bônus Celular Pré-pago > Alterar Celular e cadastrar o nº de telefone ativo e válido.

Após o cadastro, o Bônus Celular Pré-pago será entregue no nº de telefone informado em até 07 dias úteis a partir da data do cadastro.



ATENÇÃO: Você deverá ter uma recarga ativa no nº de telefone informado para que haja a liberação do bônus, portanto é importante se atentar aos prazos de validade de recarga de cada operadora, conforme tabela abaixo.

VIVO	
Válido para os DDDs de abrangência da operadora	
Valor	Validade
R\$ 10,00	30 dias
R\$ 15,00	30 dias
R\$ 20,00	45 dias
R\$ 25,00	45 dias
R\$ 35,00	90 dias
R\$ 40,00	90 dias
R\$ 100,00	180 dias

CLARO	
Recarga válida para todos os DDDs	
Valor	Validade
R\$ 10,00	30 dias
R\$ 13,00	30 dias
R\$ 15,00	30 dias
R\$ 20,00	60 dias
R\$ 30,00	90 dias
R\$ 40,00	90 dias
R\$ 50,00	120 dias
R\$ 100,00	180 dias

TIM	
Recarga válida para todos os DDDs	
Valor	Validade
R\$ 10,00	30 dias
R\$ 15,00	30 dias
R\$ 20,00	30 dias
R\$ 30,00	90 dias
R\$ 40,00	90 dias
R\$ 50,00	180 dias
R\$ 60,00	180 dias
R\$ 100,00	180 dias

Bônus Celular Pré-pago

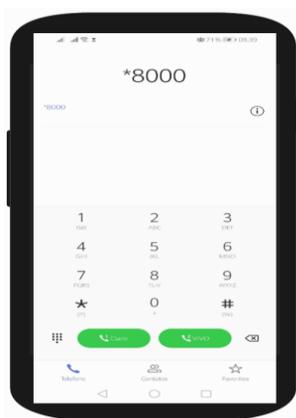


[Clique para voltar ao menu principal](#)

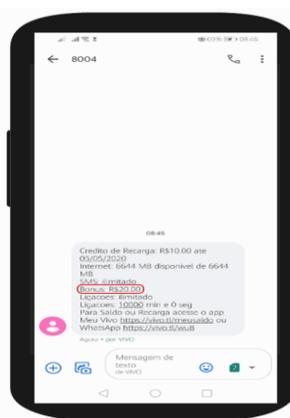
INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DA VIVO

- O Bônus Celular Pré-pago na Vivo é chamado de Bônus Gold e corresponde ao valor de R\$ 30,00 para uso em chamadas locais e SMS de Vivo Móvel para Vivo Móvel e SMS de Vivo Móvel para outras operadoras móveis, acesso ao WAP, Internet, envio de MMS, acesso à Caixa Postal e Vivo Avisa (**todos os itens são tarifados conforme plano ativo contratado**). O prazo máximo para utilização do bônus é de até 30 dias, ou seja, ultrapassando esse período irá expirar.
- Após o bônus ser contratado, os canais de consulta disponíveis pela Vivo vão mostrar o saldo em **até 2 dias**. Caso queira consultar ou esteja com alguma dificuldade deverá ligar para *8000 ou acessar o APP "Meu Vivo";
- O extrato informando tudo que já foi utilizado estará disponível no período máximo de 6 meses, através do site Meu Vivo ou pela Central de Atendimento da Vivo pelo *1056 ou *8486;
- **Para celulares com plano pré-pago, o bônus será consumido antes do recarga principal. Para celulares com plano controle o bônus será consumido após a franquia;**
- O bônus não é acumulativo com outras promoções da Vivo e também não é válido para planos de números fixos, planos de dados, planos corporativos e plano Vivo Easy.

CONSULTA POR LIGAÇÃO/SMS "MEU VIVO"



Disque *8000



Após encerrar a chamada, você receberá um SMS com os saldos disponíveis para uso.

CONSULTA POR APP "MEU VIVO"



Clique em "Consultar saldo"



O saldo do bônus disponível estará indicado ao lado da recarga

Bônus Celular Pré-pago



[Clique para voltar ao menu principal](#)

INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DA CLARO

- O Bônus Celular Pré-pago na Claro é chamado de Bônus Patrocinado Voz para ligações e Bônus Patrocinado de Dados para internet. Caso o cliente queira consultar o bônus celular recebido ou utilizado, basta ele digitar *1052# ou acessar o site "Minha Claro" <https://minhaclaro.claro.com.br/>
- Após o bônus ser contratado, os canais de consulta disponíveis pela Claro vão mostrar o saldo em até 2 dias. Caso queira consultar ou esteja com alguma dificuldade acessar o site ou APP "Minha Claro";
- O extrato informando o saldo total que já foi utilizado estará disponível no período máximo de 6 meses, através do site ou APP "Minha Claro";
- Ligação local Claro para Claro móvel e fixo: o minuto será tarifado de acordo com o plano ativo (Pré-pago e Controle), contratado junto à operadora + 1.5GB de Internet (válido por 30 dias);
- Para os clientes de PLANO FAMÍLIA com internet compartilhada, o pacote de internet estará disponível apenas para a linha titular;
- O valor em reais (R\$) do bônus é válido para chamadas locais para Claro Móvel e Claro fixo de mesmo DDD;
- Quando houver contratação de pacote (30 dias), o pacote de internet do bônus terá prioridade, exceto quando existir outro bônus com menor tempo de validade;
- Para celulares com PLANO PRÉ-PAGO, o bônus será consumido antes do saldo principal;
- Para celulares com PLANO CONTROLE, o bônus entrará como um valor extra e será utilizado somente caso o participante ultrapasse o limite da sua franquia;
- Quando houver contratação de internet diária, primeiro será consumido o pacote de internet do bônus e depois a internet diária;
- O celular com PLANO PRÉ-PAGO deverá ter saldo de recarga ativo dentro da validade para usar o bônus, seja em valor de recarga disponível acima de R\$0,01 ou com valor de recarga disponível em pacote acima de R\$0,01.

VISUALIZAÇÃO DO SALDO NO SITE OU APP "MINHA CLARO"

- Ao selecionar o período para busca, o cliente deverá selecionar o intervalo máximo de 7 dias e clicar em "Pesquisar";
- Ao realizar a busca para verificar o recebimento do bônus é necessário inserir um dia a mais na busca por período. Exemplo: Se o bônus foi entregue no dia 01/09 ele deverá realizar a busca no dia 31/08 a 02/09;
- No extrato o bônus válido para ligações aparece como Bônus Patrocinado Voz e o valor entregue aparece na coluna Saldo Promo. Já o pacote de internet aparece como Bônus Patrocinado de Dados.

Bônus Celular Pré-pago



[Clique para voltar ao menu principal](#)

Claro

CONSULTA PELO SITE "MINHA CLARO" VIA CELULAR OU COMPUTADOR



1. Acesse o Minha Claro pelo navegador e faça o cadastro ou login.



2. Selecione a opção **Ver meu consumo**



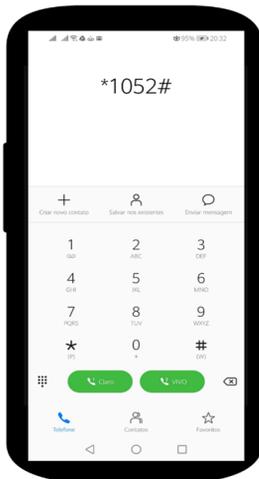
3. Selecione o período desejado e selecione a opção **Todos os eventos**



O bônus internet aparece como **Bônus Patrocinado de Dados**. Para conferir o saldo de bônus voz, basta clicar em cima do evento **Bônus Patrocinado Voz**.



CONSULTA POR LIGAÇÃO/SMS "MINHA CLARO"



1. Disque ***1052#**



2. Selecione a opção **Consumo de Internet**

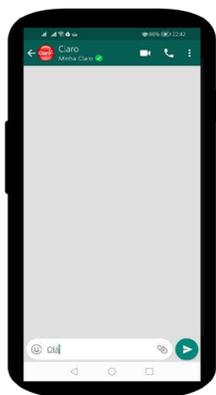


3. Selecione o pacote **Bônus Patrocinado de Dados**

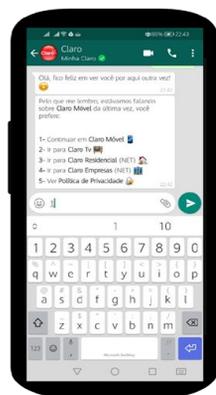


4. Esse é o saldo disponível para uso e validade.

CONSULTA POR WHATSAPP "MINHA CLARO"



1. Adicione o número **(11) 99991-0621** e inicie uma conversa com WhatsApp oficial da Claro



3. Selecione a opção **Claro Móvel**



4. Selecione a opção **Consumo de Internet**



3. Selecione o pacote **Bônus Patrocinado de Dados**



4. Esse é o saldo disponível para uso e validade.



INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DA TIM

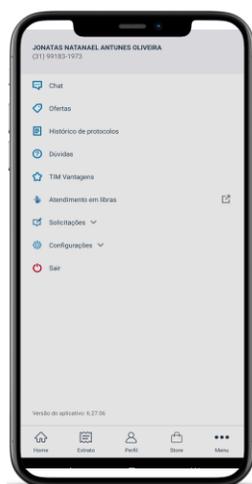
- O Bônus Celular Pré-pago na TIM é chamado de Super Bônus e corresponde ao valor de R\$ 30,00 convertidos em SMS e Ligações TIM ilimitadas + 1,5GB de internet com prazo de utilização do bônus até 30 dias após a entrega, caso o usuário não utilize o volume total de MB concedidos, dentro da validade estipulada, o bônus restante deste pacote será expirado;
- Para consultar o bônus recebido ou utilizado, basta acessar o APP ou Site "Meu TIM" www.meuplanotim.com.br/ e no detalhamento do consumo estará o valor de R\$0,00, pois trata-se de um benefício que não possui custo para o cliente;
- **O cliente com plano/oferta ativa assim que receber o bônus, o mesmo já começará a ser utilizado antes de qualquer outro bônus ou benefícios da sua oferta, ou seja, o Super Bônus será prioridade de uso;**
- O saldo do bônus concedido NÃO PODERÁ ser utilizado para adesão ou renovação de promoções da TIM, sejam elas pontuais ou recorrentes;
- O saldo do bônus concedido NÃO PODERÁ ser utilizado para aquisição de produtos ou serviços da operadora;

CONSULTA PELO APLICATIVO "MEU TIM"



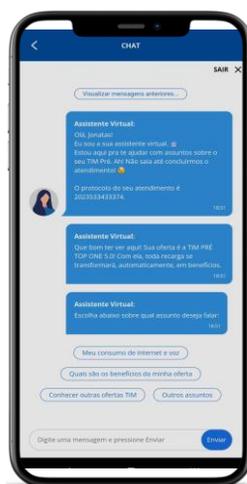
01

Acesse o App Meu TIM e clique em **Menu**



02

Selecione a opção **Chat**



03

Selecione a opção **Meu Consumo de Internet e Voz**



04

O saldo de **Super Bônus** é apresentado com a quantidade de internet disponível para uso e validade

Bônus Celular Pré-pago



[Clique para voltar ao menu principal](#)



CONSULTA PELO SITE "MEU PLANO TIM" EM COMPUTADORES/NOTEBOOKS



01

Acesse o site <https://meuplano.tim.com.br> e clique em **Entrar**



02

Selecione a opção **Extrato**



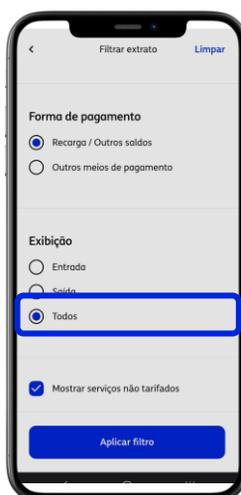
03

Selecione a opção **Filtrar**



04

Selecione o período de consulta desejado



05

Selecione o modo de exibição **Todos**



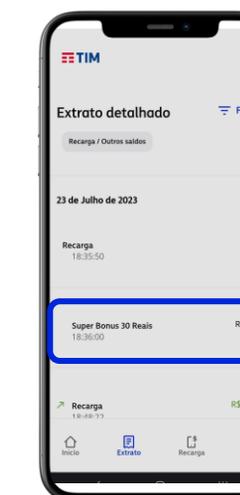
06

Clique em **Exibir serviços não tarifados** e, em seguida, em **Aplicar filtro**



07

Em seguida, o pacote do **Super Bônus** é apresentado de acordo com a data e hora da entrega do saldo



08

O pacote aparece com o valor de **R\$0,00**, pois trata-se de um benefício sem nenhum custo para o cliente final



DISPOSIÇÕES GERAIS BÔNUS CELULAR PRÉ-PAGO

- Você será o **único responsável** pela veracidade e atualização do número de celular cadastrado ou indicado;
- **Caso não identifique o crédito do Bônus Celular Pré-pago ou o respectivo recebimento do SMS em 7 (sete) dias contados do pagamento da assinatura e do respectivo cadastro, você poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para verificar o motivo;**
- Após a efetivação do Bônus Celular Pré-pago, **NÃO SERÁ** permitido qualquer estorno ou alteração;
- Caso qualquer operadora de telefonia móvel seja desconstituída da PROMOÇÃO, o Santander helpS comunicará os clientes cujos números de celular estejam ativados na respectiva operadora por meio dos seus canais de comunicação;
- Será de responsabilidade única e exclusiva do interessado em participar das ações promocionais verificando junto à sua operadora quais são os serviços e interações a que tem direito, não podendo o Santander helpS ser responsabilizada por participações que sejam invalidadas em decorrência de quaisquer impedimentos por parte das operadoras;
- O serviço de SMS é oferecido pelas operadoras de telefonia móvel sob sua exclusiva responsabilidade e está sujeito à oscilações, bloqueios e/ou restrições. O Santander helpS não se responsabiliza pelos serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia móvel e/ou qualquer outro serviço que possa estar relacionado à tecnologia das informações e/ou por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de problemas com os referidos serviços, como o não envio ou recebimento das mensagens por falha de entrega das operadoras;
- A responsabilidade do Santander helpS perante os Participantes encerra-se no momento da concessão do Bônus Celular Pré-pago na respectiva linha de telefonia móvel do Participante, inclusive com relação a vícios ou defeitos e/ou problemas, bem como quanto à forma de utilização do ônus.

EXCLUSÕES GERAIS BÔNUS CELULAR PRÉ-PAGO

- Não farão jus aos Bônus os Participantes que não atenderem aos requisitos previstos neste Regulamento ou que praticarem ou tentarem praticar atos fraudulentos ou de violação a este Regulamento. Considera-se fraude, para efeito deste item, a obtenção de vantagens e/ou benefícios de forma ilícita.



Combos Santander+



[Clique para voltar ao menu principal](#)

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.