



Combos Santander+

Tudo sobre seu serviço **Assistência Pet**

Retribua todo o afeto que você recebe de seu pet com a praticidade de uma assistência que leva o que há de melhor para onde ele estiver.

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!

TRANSPORTE VETERINÁRIO

Mediante solicitação do cliente, o Santander helpS providenciará o agendamento da remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada por você, até o limite contratado. Após a liberação de alta do pet, você deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

O agendamento deverá ser solicitado com no mínimo **24 horas de antecedência**.

Observação: O meio de transporte será definido pelo Santander helpS. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de sua responsabilidade exclusiva.

Caso você utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de sua responsabilidade. Para o fornecimento da assistência é necessária a sua presença ou do responsável pelo animal no momento do atendimento. A remoção do animal até a clínica deverá ser acompanhada.

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

CONSULTAS VETERINÁRIAS NÃO-EMERGENCIAIS

você terá a sua disposição uma 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 sua responsabilidade.

Caso você precise cancelar a visita do Médico Veterinário, você 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: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.

TRANSPORTE PARA ENVIO DE RAÇÃO

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

Observação: O Santander helpS será responsável pela entrega do produto, ficando sob sua responsabilidade 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.



APLICAÇÃO DE VACINAS EM CASA

Sempre que necessário, você 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 por você, que deverá estar munido com a carteirinha de vacinação do animal (pet).

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

Observação: você 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 por você/ tutor junto ao médico veterinário que irá aplicá-la. Caso a adesão da vacina seja feita de forma particular por você, o veterinário não realizará a devida aplicação.

Será de sua responsabilidade, 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 LEVA E TRAZ

Sempre que necessário, você 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). você 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 sua responsabilidade 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 você 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 sua conta).

PROGRAMA DE VANTAGENS PET

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

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

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



Observação: Todo o custo com produtos os serviços adquiridos na plataforma o clube de vantagens, serão de sua responsabilidade.

Limite: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta sua conta).

EXCLUSÕES GERAIS PET

- Serviços solicitados diretamente por você sem prévio consentimento do Santander helpS ;
- Toda e qualquer despesas com o animal de estimação tais como exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao pet;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados por você;
- 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.

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.



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.