



# Combos Santander+

## Tudo sobre seu serviço **Reparos de Funilaria e Pintura**

Aproveite a vida curtindo o que há de melhor por aí no seu próprio carro, com o carro do amigo ou até mesmo com o carro do aplicativo.

Após a contratação, você terá direito a duas (2) utilizações, a cada doze (12) meses após o primeiro pagamento, com intervalo mínimo de seis (6) meses entre cada utilização. Este benefício estará disponível após 60 dias da data da contratação. Os serviços não são acumulativos e, mesmo que o cliente cancele seu contrato e contrate novamente dentro do período de 12 meses, não haverá novas utilizações.

O limite de serviço é variado conforme plano contratado.

Para acionar a assistência: 0800 722 2353 ou através do site: [agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto)



## REPAROS DE FUNILARIA E PINTURA

Este serviço possui uma carência de 60 (sessenta) dias, contados da contratação, para poder ser utilizado.

O serviço de reparos de funilaria e pintura auxilia nos danos mais comuns do dia-a-dia como ralados e amassados e contempla uma variedade de soluções técnicas, sendo: reparo de arranhões, SuperMartelinho, reparo rápido e funilaria e pintura, com ou sem troca de peças.

A avaliação de qual técnica a ser utilizada, será feita pelo profissional no momento da abertura da solicitação de serviço mediante o envio de fotos do dano do veículo para a vistoria.

\*Se houver a necessidade de troca de peças, serão apresentados os orçamentos para que o cliente as adquira, com a mão de obra para instalação garantida até o limite contratado, respeitado um intervalo mínimo de 6 meses entre os atendimentos, com até 2 eventos em 12 meses. Caso o valor da mão-de-obra exceda o limite, o cliente poderá acionar o serviço, mas será responsável por pagar a diferença.

---

## TÉCNICAS:

### REPARO DE ARRANHÕES

Reparo de danos superficiais ao verniz e tinta na lataria metálica do veículo, que não tenham atingido a camada de primer. Quando o serviço realizado for exclusivamente com esta técnica, em que não há o uso de pintura convencional, não haverá pagamento da taxa por utilização quando realizado em uma loja credenciada.

---

### SUPERMARTELINHO

Reparo de pequenos e médios amassados na lataria metálica do veículo, com o uso de técnica de reparo artesanal e sensível, executada por profissionais altamente especializados, que consiste na aplicação de pequenas batidas na parte interna da lataria, para retomar sua forma original.

Reparo de amassados são limitados a 30 cm de diâmetro.

---

### REPAROS RÁPIDOS – FUNILARIA E PINTURA

Reparo de amassados e arranhões à pintura na lataria metálica e/ou peças plásticas externas, incluindo o para-choque do veículo, são limitados a 60 cm de diâmetro.

Essa técnica utiliza tintas de secagem rápida, que são fabricadas no momento e local do serviço, com um sistema de ajuste de cor que possibilita pintar veículos de 50 mil tonalidades diferentes.

---

### FUNILARIA CONVENCIONAL

Reparo de arranhões, amassados e danos à pintura na lataria metálica e arranhões, amassados, trincas e perfurações aos para-choques e peças plásticas externas, independentemente do tamanho, utilizando a técnica de lanternagem e pintura convencional. Caso haja a necessidade de compra de peças, a instalação será realizada com essa técnica e o custo da peça deverá ser arcado pelo cliente.

---



## ACIONAMENTO REPARO DE FUNILARIA E PINTURA

Para acionamento o Cliente deverá acionar a central de atendimento ou pela página de auto agendamento [agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto) observando os horários abaixo:

- Para agendamento de serviços: de Segunda a Sábado, das 8h00 às 20h00;
- Para demais serviços de atendimento: de Segunda a Sexta, das 8h00 às 18h00;
- Não haverá atendimento em Feriados Nacionais.

Após o recebimento da confirmação do agendamento o Cliente receberá um link para o envio das fotos do veículo e seus respectivos danos para a análise, na sequência ocorrerá a realização da análise e o cliente receberá o retorno com as opções de datas e de horários para execução do serviço.

Obs. Na hipótese do dano não se enquadrar no escopo dos serviços abrangidos por essa assistência, se mediante a análise técnica do prestador, caso o dano solicitado não for equivalente ao escopo do produto descrito neste documento o cliente receberá uma comunicação de negativa do serviço.

## GARANTIA E RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS E PEÇAS REPARO FUNILARIA E PINTURA

- O Santander helpS é responsável pela garantia dos serviços realizados, respondendo por eventuais danos causados aos mesmos em relação aos serviços, desde que tenha, comprovadamente, agido com culpa, dolo, negligência, omissão ou infração legal. Tal garantia não abrange os danos causados às peças em virtude de atos praticados pelo segurado com culpa ou dolo.
- O Santander helpS garante a prestação de serviço pelos seguintes prazos:
  - a. O prazo de garantia será de 6 (seis) meses a contar da data de entrega do veículo reparado ao cliente para os serviços de SuperMartelinho e 12 (doze) meses a contar da data de entrega do veículo reparado ao cliente para os demais serviços.
  - b. Para a peça trocada, garantia legal de 90 (noventa) dias prevista no art. 26, Inciso II da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

## LIMITE DE USO POR PLANO

MULTI	MAXI	MEGA
Disponível R\$ 1.000 de limite/ano	Disponível R\$ 1.500 de limite/ano	Disponível R\$ 2.000 de limite/ano



## INFORMAÇÕES IMPORTANTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

**1. Critério de Execução:** O critério para definir a execução de reparos é exclusivamente técnico e de responsabilidade do Santander helpS. Todo dano passará por uma avaliação técnica antes da liberação do serviço, observadas as EXCLUSÕES GERAIS. Apenas os serviços e valores estipulados neste contrato serão prestados.

**2. Rede Credenciada e Garantias:** Não haverá reembolso ou garantia para serviços fora da rede credenciada pela helpS. Danos financeiros, lucros cessantes ou qualquer prejuízo decorrente da paralisação do veículo durante o reparo também não são cobertos.

**3. Agendamento e Avaliação Remota:** O agendamento dos serviços deve ser feito pelo Santander helpS, que pode solicitar fotos do veículo para avaliação do dano, evitando uma vistoria presencial.

**4. Checklist e Inspeção Inicial:** Antes do serviço, o prestador realizará:

- Um checklist em formulário físico ou digital, assinado pelo condutor;
- Verificação do dano para assegurar que corresponde ao especificado na ordem de serviço;
- Conferencia se a peça foi furtada (ausência total do item sem evidências de danos), dado que o serviço somente será executado mediante a apresentação da peça avariada. A única exceção é o vidro lateral, que se estilhaça durante a quebra, e naturalmente não estará presente em caso de quebra.

**5. Diferenças em Peças Substituídas:** Peças substituídas podem apresentar variações na cor, tamanho ou serigrafia devido ao desgaste natural. Essas diferenças não são de responsabilidade do Santander helpS.

**6. Disponibilidade de Peças:** O atendimento depende da disponibilidade das peças no mercado nacional. Para veículos com mais de 10 anos ou em locais com poucos recursos, o prazo de reposição poderá ser estendido.

**7. Especificações de Peças Substituídas:** A peça substituída terá o mesmo processo de fabricação e especificações técnicas, mas não conterà a logomarca da montadora. Peças adaptadas não serão substituídas.



# Combos Santander+

## REPAROS DE FUNILARIA E PINTURA

0800 722 2353

[agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto)

## 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)

## OUIDORIA

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.