

Santander helpS auto



Resumo dos Serviços

- Auto Socorro
- Reboque 100km
- Guarda do Veículo (atrelado ao reboque)
- Envio de Chaveiro
- Troca de Pneus
- Pane Seca

Serviços atrelados ao seu CPF, você usa onde, quando e para quem quiser.

Seu pacote é anualizado e a renovação é automática através de pagamento mensal.

Você pode usar o serviço 01 (uma) vez por mês, sempre observando o intervalo mínimo de 30 dias da última utilização, de forma complementar ao serviço de Reboque e outros serviços atrelados a este, possuem um limite de 03 (três) utilizações no ano, com intervalo de 04 (quatro) meses entre as utilizações.

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





AUTO SOCORRO APÓS PANE

Em caso de pane, enviaremos um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, o veículo será rebocado.

Na impossibilidade de reparo, o reboque será fornecido dentro do limite contratual da cobertura de remoção.

Condições: Para disponibilização desse atendimento, é necessário que o veículo se encontre em local seguro.

Observação: A USS SOLUÇÕES se responsabiliza pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente. A USS SOLUÇÕES não se responsabiliza pela perda da garantia do veículo, após a recarga da bateria;

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

Exclusões específicas:

- I. Toda e qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário;
- II. A seguradora não se responsabiliza pela perda da garantia do veículo, após a recarga da bateria;
- III. Proibido a venda e/ou a troca da bateria caso ocorra a perda da garantia, após a recarga da bateria.

TROCA DE PNEUS

Em caso de danos aos pneus, a USS SOLUÇÕES disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, serão por conta do cliente.

Observação: Para disponibilização é imprescindível que o Usuário possua estepe em boas condições e ferramentas obrigatórias

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.

Exclusões específicas:

- I. Toda e qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário;
- II. Situações em que o cliente não possuir estepe em boas condições e ferramentas obrigatórias;
- III. Para disponibilização do serviço de troca de pneu, o veículo precisa estar em local que possibilite a realização do atendimento;
- IV. Em caso de avaria de mais de um pneu, deverá ser enviado um reboque, conforme a cobertura do plano.



REBOQUE 100KM (1 UTILIZAÇÃO A CADA 4 MESES)

Em caso de pane, acidente roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo cliente e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Observação: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo cliente, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Exemplo.: Plano de 100 (cem) km = 200 (duzentos) km percorrido.

Limite: Até 100 (cem) km do local de partida até o destino final, sendo 200 (duzentos) km totais (ida e volta). O serviço de reboque será disponibilizado 1 (uma) vez a cada 4 (quatro) meses, totalizando uma disponibilidade de 3 (três) reboques ao ano.

Exclusões específicas:

- I. Toda e qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário;
- II. A assistência não se responsabiliza pelo custo para reparo do veículo;
- III. A remoção não será autorizada caso o veículo esteja carregado;
- IV. A remoção não será autorizada caso o veículo esteja desmontado;
- V. A remoção não será autorizada caso a suspensão tenha alguma modificação que não seja a original de fábrica.



GUARDA DO VEÍCULO – ATRELADO AO REBOQUE (A CADA 4 MESES)

Em caso de pane, acidente ou incêndio, em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do cliente do local da ocorrência, a Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo cliente ou pessoa habilitada por ele designada.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

Observação: O serviço será disponibilizado 1 (uma) vez a cada 4 (quatro) meses, totalizando uma disponibilidade de 3 (três) acionamentos ao ano.

PANE SECA

Em caso de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a USS SOLUÇÕES providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. A USS SOLUÇÕES arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do cliente os gastos com combustível.

Observação: Serviço disponível para veículos elétricos, considerando até o ponto de carregamento mais próximo.

Limite: Reboque até o posto de abastecimento mais próximo.

Exclusões específicas: I. Toda e qualquer despesa relativa ao reabastecimento do veículo;
II. Transporte de combustível.

CHAVEIRO

Em caso de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, enviaremos um chaveiro para abertura do veículo. A responsabilidade da USS SOLUÇÕES restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço disponível para veículos que utilizam chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

Observação: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) para mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 (uma) chave, se tecnicamente possível.

Exclusões específicas: I. Será de responsabilidade do cliente toda e qualquer peça para conserto do veículo;
II. Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves;
III. Não realizamos cópia de chave reserva do veículo;
IV. O prestador de serviço não fará a abertura de outro compartimento do veículo.

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 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, a USS SOLUÇÕES 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.

EXCLUSÕES GERAIS **Santander helpS auto** | NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 4 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades "off-road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de guincho, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais e/ou placa vermelha;
- O serviço contratado não poderá ser comercializado, usado para fins comerciais ou com o objetivo de obter lucro e/ou recompensa;

⊗ EXCLUSÕES GERAIS **Santander helpS auto** | NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

- Mão de obra para reparação da motocicleta;
- Serviços de chaves;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais e/ou placa vermelha;
- Serviços de assistência utilizados por mecânica ou comércios para terceiros;
- Este serviço não pode ser comercializado ou disponibilizado a terceiros com o objetivo de fins lucrativos;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Após avaliação do prestador ou da ocorrência, o serviço pode ser negado por questões técnicas ou ausência de necessidade de serviço.

DISPOSIÇÕES GERAIS **Santander helpS auto** |

- Você pode usar o serviço 01 (uma) vez por mês, sempre observando o intervalo mínimo de 30 dias da última utilização, de forma complementar ao serviço de Reboque e outros serviços atrelados a este, possuem um limite de 03 (três) utilizações no ano, com intervalo de 04 (quatro) meses entre as utilizações. As utilizações não são acumulativas.
- Caso o veículo seja importado ou esteja na garantia de fábrica, o reboque será realizado até a oficina ou concessionária mais próxima do raio máximo contratado, ficando por conta do cliente as despesas excedentes caso opte por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio;
- O cliente deverá providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- A USS SOLUÇÕES não prestará serviços em casos fortuitos ou de força maior, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso; Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, não substitui a necessidade de ida a oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- A USS SOLUÇÕES não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não seja o tradicional reboque.
- Em casos de ausência de rede credenciada para o serviço necessário, o beneficiário poderá, após obter autorização expressa da central de atendimento, contratar prestador não credenciado e posteriormente solicitar reembolso, desde que apresente a nota fiscal do serviço prestado. O valor do reembolso estará limitado ao menor montante entre o limite previsto no Manual do Serviço ou o valor médio do serviço na região, conforme apurado pela USS SOLUÇÕES. Especificamente para pagamentos realizados em espécie, o reembolso terá o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Ressalta-se que todo processo de reembolso está sujeito à análise técnica, podendo ser negado caso sejam constatadas irregularidades documentais ou procedimentais.

ACIONAMENTO DO SERVIÇO - 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**

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala **0800 771 0401**

No exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

+55 11 3012 3336

Para mais informações acesse: <https://www.santander.com.br/helps>

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** ou pelo nosso WhatsApp **+55 (11) 3012 0322**

+55 11 3012 0322 (no exterior, ligue a cobrar)

Disponível das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Atendimento em Libras (Canal Exclusivo para Atendimento em Libras)

Disponível das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

