

Santander helpS auto+



Resumo dos Serviços

- Auto Socorro
- Reboque 100km
- Guarda do Veículo (atrelado ao reboque)
- Envio de Chaveiro
- Troca de Pneus
- Pane Seca
- Transporte Dentro do Município
- Transporte Alternativo
- Hospedagem
- Recuperação do Veículo
- Remoção Médica Inter Hospitalar
- Traslado de Corpo
- Envio de Acompanhante
- Hospedagem para Acompanhante
- Regresso Antecipado

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.



TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO

Em caso de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do cliente, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

Observação: Para os casos de acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.

Limite: 1 (um) destino – transporte dentro do município do evento.

HOSPEDAGEM

Em caso de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao cliente e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Observação: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária. Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 (quatro) dias.

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Em caso de conserto do veículo previamente atendido pela a USS SOLUÇÕES, e não estando mais o cliente no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do cliente e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Observação: Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do cliente e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da USS SOLUÇÕES.



MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do cliente e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, a USS SOLUÇÕES colocará a disposição do cliente e de seus acompanhantes um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do cliente e de seus acompanhantes segundo critério da USS SOLUÇÕES, que poderá escolher entre:

- Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- Serviço de táxi.

Se o cliente optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Observação: Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da a USS SOLUÇÕES.

REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Em caso de acidente com o veículo, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do cliente ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da USS SOLUÇÕES, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Observação: Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: Até R\$ 5.000,00 (um mil reais) por utilização.



TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do cliente e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, a USS SOLUÇÕES atencará às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquife standard até o município de domicílio ou de sepultamento do cliente no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

ENVIO DE ACOMPANHANTE

Em caso de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no cliente e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a USS SOLUÇÕES garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da USS SOLUÇÕES.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da USS SOLUÇÕES.

HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE

Em complementação à cobertura envio de acompanhante, a USS SOLUÇÕES garante as despesas com estadia em hotel para o familiar acompanhar o cliente hospitalizado. A USS SOLUÇÕES se responsabiliza somente pelas diárias de hotel.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente. Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

Limite: Até R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 10 (dez) dias.

REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o cliente em viagem, a USS SOLUÇÕES garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do cliente, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

Observação: Fora do município de domicílio do cliente.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da USS SOLUÇÕES

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, 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.

