MANUAL DA ASSISTÊNCIA

helpS moto

Resumo dos Serviços de Assistência moto

Resumo dos Serviços

- Auto Socorro
- Reboque 100km
- 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

helpS moto | Serviço prestador pela USS SOLUÇÕES GERENCIADAS S.A inscrita no CNPJ 01.979.936/0001-79

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. II. Situações em que o cliente não possuir estepe em boas condições e ferramentas obrigatórias;
III. III. Para disponibilização do serviço de troca de pneu, o veículo precisa estar em local que possibilite a realização do atendimento;
IV. 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.

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.

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 moto | 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 transito 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 moto | 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 moto

- 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 veiculo 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

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 o**u 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.

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

Santander helpS