



helpS casa natal



Resumo dos Serviços

- Chaveiro
- Encanador
- Eletricista
- Vidraceiro
- Mudança e Guarda-Móveis
- Limpeza de Residência
- Hospedagem
- Guarda de Animais
- Substituição de Telhas
- Cobertura Provisória de Telhados

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 utilizar 1 serviço por mês pago porém observado o intervalo de 30 dias da última utilização. As utilizações não são acumulativas.

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





CHAVEIRO

Em caso de Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do cliente à residência ou que o Residência fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a USS SOLUÇÕES se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o cliente e o Prestador, não tendo a USS SOLUÇÕES qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Observação: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do cliente ao Residência Assistida, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 (doze) anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 (sessenta) anos, caso esteja (m) presa (s) em algum cômodo do Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do cliente;
- A USS SOLUÇÕES se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do cliente.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.



ENCANADOR

Em caso de Problemas Hidráulicos como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 (um) a 4 (quatro) polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a USS SOLUÇÕES providenciará o envio de um encanador e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- Anel de borracha (40mm ou 50mm);
- Chuveiro e cano alargador;
- Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

Observação: Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente;

- O cliente deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

- **Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.

ENCANADOR – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material, exceto ao material básico contemplado e especificado neste serviço;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de pvc (ex.: Cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Realização de serviços em locais com altura superior a 7 (sete) metros;
- Estão excluídas deste serviço de tubulações de abastecimento de água pluvial.



ELETRICISTA

Em caso de Problema Emergencial na Residência que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados), decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A USS SOLUÇÕES se responsabilizará pelo envio de um eletricista para conter a situação emergencial.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- Tomada e Interruptores simples e duplas;
- Reatores e soquetes.

Observação: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do cliente, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para problema emergencial por utilização, independentemente do evento acionado.

MÃO DE OBRA ELÉTRICA – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material, exceto ao material básico contemplado e especificado neste serviço;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Realização de serviços em locais com altura superior a 7 (sete) metros.



VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a USS SOLUÇÕES se encarregará do envio de um vidraceiro a fim de conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o Material Básico de reposição necessário. O Material Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4 (quatro) mm de espessura). A USS SOLUÇÕES não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

A responsabilidade da USS SOLUÇÕES será tirar o cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será considerado como encerrado.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. A escolha do Material Básico a ser utilizado fica a critério da USS SOLUÇÕES, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a USS SOLUÇÕES fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. a USS SOLUÇÕES não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Qualquer outro material básico necessário para a realização / conclusão do serviço que não sejam os modelos de vidros mencionados anteriormente e citados neste serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao prestador, a qual não será de responsabilidade da USS SOLUÇÕES.

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



HOSPEDAGEM

Em caso de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se for verificada a impossibilidade de habitação do Residência Assistida, a USS SOLUÇÕES se encarregará da reserva e despesas com a hospedagem em hotel da rede cadastrada até o limite contratado, independentemente do número de moradores.

Observação: Qualquer despesas que exceda o limite contratado, será de responsabilidade do cliente.

HOSPEDAGEM – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Despesas com alimentação, frigobar, lavanderia, telefonia e qualquer outra despesa que não seja a referida hospedagem / diária.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária, sendo até 4 (quatro) diárias no total por utilização (independentemente do número de clientes).

LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Em caso de Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval e se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza (mão de obra), para realizar a limpeza superficial / básica desobstruindo o local / passagem e dar condições de habitação e entrada dos moradores a residência sem descaracterização do evento previsto, a USS SOLUÇÕES se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço (custo com mão de obra).

Observação: Não será de responsabilidade da USS SOLUÇÕES o serviço de limpeza pesada /faxina, bem como todo o Material Básico para a Limpeza do local. Estes deverão ser de responsabilidade do cliente.

LIMPEZA DA RESIDÊNCIA – EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material básico;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização.



MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Em caso de Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e existindo a necessidade de reparos ou reformas na residência e que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à Residência e posteriormente sua guarda, da USS SOLUÇÕES se encarregará das despesas com o transporte e a guarda dos móveis.

Observação: A indicação do local onde será realizado a guarda dos móveis e objetos poderá ser feita pela Central de Assistência ou pelo cliente, considerando que o limite contratado será para a guarda e retirada do móvel (ida e volta). Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Os móveis e objetos deverão estar embalados e encaixotados prontos para a realização do transporte e sua guarda e serão de responsabilidade do cliente. O atendimento é realizado em cidades com mais de 100 mil habitantes.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) para mudança e R\$400,00 (quatrocentos reais) para a guarda dos móveis por utilização, limitado a 1 (um) utilização por ano de vigência.

GUARDA DE ANIMAIS

Em caso de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves, se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a USS SOLUÇÕES se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

Observação: A responsabilidade da USS SOLUÇÕES limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do cliente. Os eventos: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

Limite: R\$30,00 (trzentos reais) por dia / por animal, máximo de 4 (quatro) dias e 4 (quatro) animais.



SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Em caso de quebra accidental de telhas da Residência, a USS SOLUÇÕES enviará um profissional para o serviço de mão de obra para substituição de telha (s) desde que tecnicamente possível e que não ultrapasse a altura máxima permitida de 7 (sete) metros. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas:

- Cerâmicas (francesa, romana e paulista);
- Cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada).

Limite: R\$300,00 por (trezentos reais) utilização para a mão de obra.

SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS – EXCLUSÕES ESPECIFICAS

- Este serviço não será fornecido em caso de vendaval, vento forte, queda de granizo, entre outros. As telhas a serem substituídas deverão ser disponibilizadas pelo cliente.
- Os custos de execução do serviço que excederem os limites bem como as despesas com o material, serão de responsabilidade exclusiva do cliente.
- Locação de andaime;
- Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente ao prestador. Ou superior a altura máxima permitida de 7 (sete) metros;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima, bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Em caso de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a USS SOLUÇÕES providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado de até 7 (sete) metros de altura, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Observação: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do cliente.

- A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do cliente;

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS – EXCLUSÕES ESPECIFICAS

- Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Locação de andaime.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) por utilização.

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 Casa natal** | NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da USS SOLUÇÕES ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não na residência assistida (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado;
- Após avaliação do prestador ou da ocorrência, o serviço pode ser negado por questões técnicas ou ausência de necessidade de serviço.

ACIONAMENTO DO SERVIÇO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS

0800 707 7605

0800 707 7882 atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala.

Site: <https://santanderhelps.redemaisaude.com.br>

APP para Android e IOS: helpS Saúde

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)

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

[Atendimento em Libras \(Canal Exclusivo para Atendimento em Libras\)](#)

Horário de atendimento de Seg. a Sexta das 08:00 as 20:00, exceto feriados.

