



Resumo dos Serviços

- Assistência Pet Help
- Transporte Veterinário
- Consultas Veterinárias
- Hospedagem de animais
- Envio de Ração
- Aplicação de Vacina em Domicílio
- Acionamento Leva e Traz
- Clube de Vantagens Pet
- Assistência Funerária Pet
- Transporte Funerário Pet
- Avaliação de Limpeza de Tártaro Pet

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. Exceto avaliação de limpeza de tártaro, assistência funerária pet e transporte funerário pet, que possuem limites específicos.

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





ASSISTÊNCIA PET HELP (PET PHONE)

A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de pet, em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia-a-dia com cães e gatos. Muitas dessas orientações auxiliam os tutores tanto de primeira viagem ou não, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. O tutor contará com o suporte sobre:

- Alimentação
 - Quais alimentos são recomendados de acordo com idade e raça do animal;
 - Quais são os horários ideais para alimentar o pet;
 - Qual a importância da alimentação balanceada.
- Saúde
 - Quais as vacinas necessárias e a periodicidade de aplicação;
 - A partir de qual idade o pet pode tomar banhos e qual a periodicidade ideal;
 - Qual a periodicidade e situações deve-se levar o pet ao médico veterinário;
 - Como proceder caso o pet esteja apresentando um comportamento diferente (sintomas);
 - Como entender o comportamento do pet e sua rotina;
 - Quais os cuidados básicos com higiene dos pets.
- Lazer / Viagens
 - Em caso de viagens, como deve ser feito o transporte dos animais;
 - Como alimentar o pet, em caso de viagens (periodicidade e tipos de alimentos);
 - Quais as atividades e brincadeiras apropriadas para cães e gatos.

Observação: Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações, quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do tutor (cliente).

SOLICITANDO A ASSISTÊNCIA PET HELP

Basta que cliente sempre que necessário, realize a solicitação do serviço a Central de Atendimento de Assistência, onde será disponibilizado o contato com o Médico veterinários pelos canais de comunicação de WhatsApp, e-mail ou telefone, para esclarecimentos sobre as dúvidas relacionadas anteriormente e desde que não sejam relacionadas a situações de emergência. Neste caso, sugerimos a ida a uma consulta presencial com um médico veterinário.

O médico veterinário retornará com as respostas as dúvidas em um prazo de até 24 horas, constados da data da solicitação do serviço.

Observação: Este serviço trata-se de um suporte orientativo e não deve ser considerado como consulta veterinária.

Horário para prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 20h00 e aos sábados das 08h00 às 14h00, exceto feriado.

A USS SOLUÇÕES não será responsável por despesas com o animal de estimação.

Limite: Ilimitado.



TRANSPORTE VETERINÁRIO

Mediante solicitação do cliente, A USS SOLUÇÕES providenciará o agendamento da remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, até o limite contratado.

Após a liberação de alta do pet, o cliente deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

O agendamento deverá ser solicitado com no mínimo 24hrs de antecedência.

Observação: O meio de transporte será definido pela USS SOLUÇÕES. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Caso o cliente utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do cliente. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento. A remoção do animal até a clínica deverá ser acompanhada pelo cliente.

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

CONSULTAS VETERINÁRIAS NÃO EMERGENCIAIS

O cliente terá a sua disposição consulta veterinária com médico veterinário da rede credenciada a USS SOLUÇÕES, conforme limite, para seu animal de estimação.

A consulta será com clínico geral veterinário até o limite contratado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

Observação: A responsabilidade da USS SOLUÇÕES é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do cliente.

Caso o cliente precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 2 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como utilização utilizada.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta – feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

Limite: Até 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.



HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Em caso de hospitalização do cliente devido à lesão ou doença devidamente comprovado através de laudo médico, A USS SOLUÇÕES disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do animal (pet) em um hotel para animais, mais próximo da residência do cliente, desde que tecnicamente possível.

Observação: Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência será necessário que o cliente ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de atendimento.

Não está incluso o transporte do animal até o local da hospedagem.

Horário de atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Limite: R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias.

ENVIO DE RAÇÃO

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Observação: A USS SOLUÇÕES será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

Limite: Taxa de entrega até R\$50,00 (cinquenta reais) por utilização.



APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um Médico Veterinário de uma Clínica Veterinária da rede cadastrada, para realizar a aplicação de vacinas no animal (pet) em seu domicílio.

A vacina a ser aplicada deverá ser informada pelo cliente, que deverá estar munido com a carteirinha de vacinação do animal (pet).

A USS SOLUÇÕES será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do cliente as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Observação: O cliente deverá agendar o serviço de consulta com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

A vacina a ser aplicada deverá ser adquirida pelo cliente / tutor junto ao médico veterinário que irá aplicá-la. Caso a adesão da vacina seja feita de forma particular pelo cliente, o veterinário não realizará a devida aplicação.

Será de responsabilidade do cliente, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o animal assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Limite: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).

ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O cliente deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Observação: A USS SOLUÇÕES será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Para transportar o animal (pet), é necessário que o cliente providencie a caixa de transporte.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado ou conforme horário do estabelecimento.

Limite: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).



ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA PET

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a USS SOLUÇÕES arcará com as despesas de organização de funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local e rede credenciada.

Estão inclusos no serviço de assistência funeral, a urna de remoção e o certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do animal).

Observação: Em caso de cremação para a assistência funeral coletivo, não será disponibilizada as cinzas do animal (pet).

Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade do Cliente.

Limite: Até R\$1.000,00 (um mil reais) – 1 (uma) utilização durante 12 mensalidades pagas.

TRANSPORTE FUNERÁRIO PET

Em caso de óbito do animal(pet), A USS SOLUÇÕES disponibilizará o transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos com o fornecimento da urna necessária para a este transporte, desde que contratado o serviço Assistência Funeral.

Limite: R\$800,00 (oitocentos reais) – 1 (uma) utilização durante 12 mensalidades pagas.



AVALIAÇÃO DE LIMPEZA DE TÁRTARO

Mediante solicitação do cliente será agendada consulta em clínica credenciada para avaliação da limpeza de tártaro, que tem como objetivo a remoção da placa bacteriana para prevenção de doenças bucais no animal (pet).

O atendimento poderá ocorrer em até três etapas:

1. Consulta de triagem para avaliação do tratamento e necessidade de exame;
2. Se necessário a realização de exames pré-anestésicos, como exames de sangue (hemograma, função renal e função hepática) ou cardíacos (eletrocardiograma e ecocardiograma);
3. Realização da limpeza de tártaro.

Importante:

- Caso a soma dos valores para estes serviços ultrapasse o valor estipulado no limite, o excedente será de responsabilidade do cliente;
- A partir da consulta de triagem o cliente tem o prazo limite de até 30 dias para realizar o exame e a limpeza de tártaro;
- Mediante avaliação dos exames do pet, o clínico veterinário irá apresentar ao cliente a análise e se o cliente aceitar o profissional irá seguir com o procedimento do tratamento periodontal (limpeza de tártaro);
- Caso o clínico veterinário já conheça o quadro do Pet, poderá seguir com o procedimento sem a solicitação dos exames, por já ter realizado outros procedimentos que envolvam anestesia inalatória;
- O Usuário deverá agendar o serviço com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência;
- O horário do agendamento é de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado.
- Serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastradas e o serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário;

Limite: R\$ 500,00 para a realização da consulta de avaliação + exames + procedimento da limpeza de tártaro – limitado 1 (uma) utilização durante 12 mensalidades pagas.



CLUBE DE BENEFÍCIOS PET

Descontos em serviços e produtos para o pet e o seu cliente nas seguintes categorias:

- Beleza/ Higiene
- Alimentação
- Farmácia
- Lazer
- Brinquedos
- Boutique
- Hotéis
- Transporte e
- Itens para passeio

Acesse através do link:

<https://santanderhelps.programadevantagens.com.br>

Observação: Todo o custo com produtos os serviços adquiridos na plataforma o clube de vantagens, serão de integral responsabilidade do cliente.

Limite: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do cliente).

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 Pet+** | 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;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da USS SOLUÇÕES ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo cliente;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.
- Estão excluídos deste manual qualquer animal que não seja cães e gatos;
- 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.

