



helpS casa+pet





AQUI VOCÊ ENCONTRA UM RESUMO DOS SEUS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

8 SERVIÇOS helpS CASA + PET

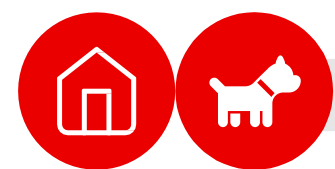
- Chaveiro
- Encanador
- Eletricista
- Vidraceiro
- Consulta Veterinária não emergencial
- Acionamento leva e traz
- Aplicação de Vacinas em domicílio
- Envio de ração

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

Seu pacote é mensalizado e a renovação é automática.

Você pode utilizar 1 serviço por mês pago. As utilizações não são acumulativas.

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



SERVIÇOS helpS CASA + PET

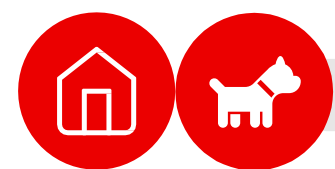
CHAVEIRO

Em caso de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves, que impeça o acesso do cliente à residência ou que a residência fique vulnerável devido ao mau funcionamento, o Santander helpS 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 o Santander helpS 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 a 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 da-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;
- O Santander helpS 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.



SERVIÇOS helpS CASA + PET

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, o Santander helpS 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).

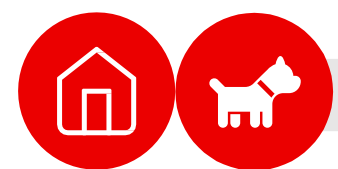
Observação: Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente;

- 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.



SERVIÇOS helpS CASA + PET

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. O Santander helpS se responsabilizará pelo envio de um eletricista para conter a situação emergencial.

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

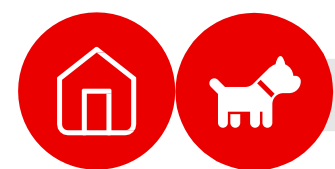
- Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- Tomada e Interruptores simples e duplas;
- Reatores e soquetes.

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.



SERVIÇOS helpS CASA + PET

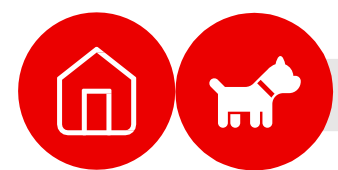
VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, o Santander helpS 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). O Santander helpS 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 do Santander helpS 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 do Santander helpS, 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, o Santander helpS fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. O Santander helpS 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 do Santander helpS.

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



SERVIÇOS helpS CASA + PET

CONSULTAS VETERINÁRIAS NÃO EMERGENCIAL

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

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

Observação: A responsabilidade do Santander helpS 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.

É considerado pet neste manual Cães e gatos.

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

ACIONAMENTO DE LEVA E TRAZ

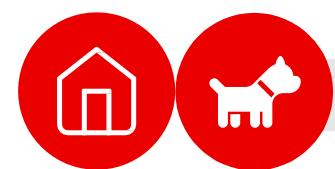
Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O cliente deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Observação: O Santander helpS 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).



SERVIÇOS helpS CASA + PET

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).

O Santander helpS 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).

ENVIO DE RAÇÃO

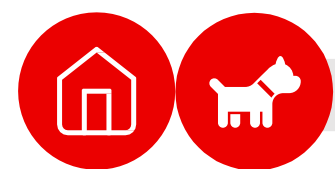
Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência.

É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Observação: O Santander helpS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional.

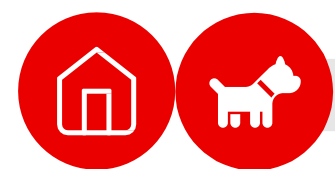
Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

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



EXCLUSÕES GERAIS helpS CASA + 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;
- 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 do Santander helpS ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no 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;
- 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;
- Estão excluídos deste manual qualquer animal que não seja cães e gatos;



CANAIS DE ATENDIMENTO

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

0800 771 0401 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

+55 11 3012 3336 (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

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

0800 771 0301 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

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

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