

## **OBJETIVO**

Este documento contém as obrigações, condições e regras a serem observadas na contratação e utilização de Planos Santander Helps, intermediados pela Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A., CNPJ 04.270.778/0001-71.

## **DEFINIÇÕES**

Para os efeitos e melhor compreensão deste documento, são adotadas as seguintes definições:

CONTRATANTE – pessoa física correntista do Banco Santander que adquiriu Plano Helps e é responsável pelos pagamentos do Plano.

EMPRESAS CREDENCIADAS: responsáveis pela emissão de notas e prestação dos serviços disponibilizados nos planos, por ordem direta dos CONTRATANTES. Atualmente:

- USS SOLUÇÕES GERENCIADAS S.A, CNPJ 01.979.936/0001-79 - Responsável pela prestação de serviços de assistência 24hrs.
- REDE MAIS SAUDE LTDA, CNPJ 16.626.630/0001-06 - Responsável pela assistência de descontos em consultas e exames e pela plataforma de Consulta online.
- CARGLASS AUTOMOTIVA LTDA., CNPJ 68.062.827/0001-63 - Responsável pela prestação de serviços de reparos automotivos.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO: é a quantidade anual de um serviço disponível no plano contratado. Esses limites variam conforme o plano.

PLANO: pacote de serviços disponibilizado por uma ou mais EMPRESAS CREDENCIADAS por intermédio da CORRETORA.

## **CONTRATAÇÃO E UTILIZAÇÃO**

A oferta e contratação dos PLANOS é realizada pela rede de distribuição do Banco Santander, em seus diversos canais.

No ato da contratação, os clientes devem optar pelo PLANO que melhor atenda suas necessidades.

Os serviços dos PLANOS podem ser utilizados pelos CONTRATANTES onde, quando e para quem eles quiserem, até o limite de utilização do período.

As EMPRESAS CREDENCIADAS e seus colaboradores são integralmente responsáveis pela execução de serviços e pelos seus respectivos resultados, devendo ser acionadas diretamente pelos CONTRATANTES em seus correspondentes canais de atendimento.

A responsabilidade da CORRETORA se limita aos serviços de oferta, indicação e intermediação da contratação dos PLANOS.

A quantidade e frequência de utilização dos serviços disponibilizados nos PLANOS são apuradas e renovadas anualmente e não são cumulativas. A não utilização, total ou parcial, dos serviços apurados em um período de vigência anual não dá ao CONTRATANTE direito de reembolso.

Os regulamentos de cada um dos Planos disponíveis, com as regras e condições de cada serviço disponibilizado,, meios de acionamento e demais informações, estão descritos de forma macro no Anexo I deste documento e todos detalhes adicionais estão disponíveis nos manuais no site <https://www.santander.com.br/helps> e também no ambiente de pós venda disponibilizado ao CONTRATANTE, localizado no aplicativo mobile do Santander

### **DA COMPOSIÇÃO DO PREÇO E DAS MODALIDADES DE PAGAMENTO**

O preço do PLANO é composto por uma parte, ou percentual, pago pelo CONTRATANTE a CORRETORA, pelo serviço de intermediação com vigência anual (12 meses), e por outra parte(s), ou percentual(is), pago(s) pelo CONTRATANTE à(s) EMPRESA(S) CREDENCIADA(S), pela disponibilização dos serviços com vigência mensal (1 mês).

O pagamento do PLANO é realizado de forma mensal, via débito automático em conta corrente de titularidade do CONTRATANTE no Banco Santander. A disponibilização dos serviços ocorre mediante o pagamento das parcelas (pagamento antecipado).

### **VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DOS PLANOS**

A vigência dos PLANOS é anual (12 meses), a partir do 1º pagamento feito pelo CONTRATANTE, e renovada automaticamente por iguais e sucessivos períodos, até manifestação do CONTRATANTE em sentido contrário através dos canais de atendimento.

### **MODIFICAÇÕES E REAJUSTES NOS PLANOS**

Os valores e formas de pagamento dos PLANOS, bem como as EMPRESAS CREDENCIADAS, forma de acionamento, quantidade e frequência de utilização dos serviços neles previstos estão sujeitos a modificações, a qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias aos CONTRATANTES pela CORRETORA. Caso não haja manifestação do CONTRATANTE em até 30 dias após o aviso, a CORRETORA poderá automaticamente readequar os PLANOS.

Anualmente, os PLANOS também poderão sofrer correção monetária/reajuste pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, sem aviso prévio ao CONTRATANTE.

## **DO INADIMPLEMENTO**

A falta de pagamento pelo CONTRATANTE acarretará a suspensão do serviço no dia seguinte ao do vencimento da parcela inadimplida, e a disponibilização dos serviços somente será reestabelecida em dia útil, mediante pagamento da parcela vencida. A ausência de pagamento em período superior a 90 (noventa) dias consecutivos ou o atraso de 03 (três) parcelas consecutivas acarretará o cancelamento do PLANO.

## **DESISTÊNCIA E CANCELAMENTO**

Em caso de contratação na forma digital, o CONTRATANTE poderá desistir do PLANO em até 7 (sete) dias corridos, contados da data do primeiro débito. Neste caso, o CONTRATANTE terá a restituição integral do valor pago em sua conta corrente, desde que não tenha utilizado os serviços da assistência nesse período.

Caso o CONTRATANTE solicite o cancelamento após 7 (sete) dias contados do pagamento da primeira parcela, não haverá o estorno do valor pago. O CONTRATANTE contará com a disponibilização dos serviços pelo período contratado e pago.

Importante! A CORRETORA se reserva o direito de encerrar o PLANO do CONTRATANTE a qualquer tempo e sem comunicação prévia, em caso de irregularidade no uso, por análises internas ou por algum outro motivo que torne a intermediação do PLANO inexecutável.

## **COMUNICAÇÕES**

O Santander helps seus prepostos ou seus prestadores de serviços estão autorizados a entrar em contato com o CONTRATANTE por meio de cartas, e-mails, SMS, whatsapp e telefone, ou quaisquer outros meios de comunicação remota admitidos por lei, para avisos e notificações, como contratação, formalização, bloqueio/suspensão ou cancelamento e inclusive para ofertar produtos e serviços. Para tanto, o CONTRATANTE se compromete a manter seus contatos atualizados.

## **DECLARAÇÕES E AUTORIZAÇÕES**

A CORRETORA realize a contratação da respectiva EMPRESA CREDENCIADA em nome do CONTRATANTE.

O CONTRATANTE está ciente de que a aquisição de mais de um PLANO da mesma modalidade para um mesmo CPF pode configurar uso inadequado, resultando no cancelamento imediato de todos os PLANOS contratados para o CPF.

O CONTRATANTE está ciente que a comercialização ou disponibilizados dos serviços do PLANO a terceiros com fins lucrativos poderá configurar uso inadequado, resultando no cancelamento imediato de todos os PLANOS vinculados ao CONTRATANTE.

O CONTRATANTE está ciente de que os reembolsos serão realizados no mesmo meio de pagamento indicado para o débito das parcelas do PLANO. Caso este meio não esteja ativo para receber o crédito, caberá ao CONTRATANTE indicar outro meio à CORRETORA.

O CONTRATANTE está ciente que, ao solicitar reembolso para um serviço do PLANO que não pôde ser prestado pela EMPRESA CREDENCIADA, o valor do reembolso não poderá ultrapassar o valor previsto no Manual do Serviço ou o valor médio do serviço na região, obtido junto à EMPRESA CREDENCIADA, o que for menor e que, todo o processo de reembolso está sujeito a análise e qualquer irregularidade constatada pode resultar na negativa do ressarcimento.

O CONTRATANTE autoriza a CORRETORA a debitar as parcelas do PLANO na forma indicada na contratação, pelo seu prazo de vigência, sempre em lançamentos de valores totais. Se o saldo da sua conta não for suficiente, o CONTRATANTE autoriza que o limite da conta seja utilizado para os pagamentos. As parcelas que contiverem data de pagamento em feriados bancários, nacionais e locais serão cobradas no próximo dia útil (data em que deverão ser debitados).

## **TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS/AUTORIZAÇÕES**

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), o CONTRATANTE reconhece que a CORRETORA realiza o tratamento de dados pessoais com finalidades específicas e de acordo com as bases legais previstas na respectiva Lei. A CORRETORA, na condição de controlador de dados, poderá tratar, coletar, armazenar e compartilhar com as sociedades do Conglomerado, sempre com a estrita observância à Lei, meus dados pessoais e informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços contratados, inclusive para ofertar produtos e serviços adequados e relevantes aos meus interesses. A CORRETORA poderá compartilhar dados pessoais estritamente necessários para atender à finalidades específicas com fornecedores e parceiros, atender o objeto do presente contrato e respectivas obrigações assumidas pelas Partes. A CORRETORA poderá fornecer os dados pessoais do CONTRATANTE e usuários de serviços do PLANO por ele indicados sempre que estiver obrigado, seja em virtude de disposição legal, ato de autoridade competente ou ordem judicial. Mesmo após o término deste contrato, os dados pessoais e outras informações a ele relacionadas poderão ser conservados para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício regular de direitos, pelos prazos previstos na legislação vigente.

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Esse documento será regido, interpretado e executado de acordo com as leis do Brasil, independentemente dos conflitos dessas com leis de outros países, sendo competente o Foro do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas do documento.

O presente documento permanecerá vigente até que seja substituído, a critério da CORRETORA, sendo disponibilizada sempre a versão mais atualizada no endereço: [www.santander.com.br/helps](http://www.santander.com.br/helps).

Todos os termos, condições e disposições, aqui previstos são independentes, sendo certo que, na hipótese de qualquer de seus termos, condições ou disposições ser considerado, por juízo ou árbitro competente, inválido, inexecutável ou ilegal, no todo ou em parte, por qualquer motivo, a validade e exequibilidade dos demais termos, condições e disposições, ou de partes deles, não serão afetados.

Na hipótese de omissão e eventuais disposições não contidas neste documento serão resolvidos em comum acordo com a CORRETORA.

O CONTRATANTE declara estar ciente de que:

**Teve conhecimento prévio do Manual de Assistência que está disponível no Anexo I e no site [www.santander.com.br/helps](http://www.santander.com.br/helps) e está ciente do seu teor.**

*O Santander helpS é garantido por SANTANDER CORRETORA DE SEGUROS, INVESTIMENTOS E SERVIÇOS S.A CNPJ 04.270.778/0001-71. Os canais da ouvidoria e o manual de assistências estão disponíveis no site [www.santander.com.br/helps](http://www.santander.com.br/helps)*

**O PLANO helpS Saúde não é um plano ou seguro saúde, é uma alternativa que viabiliza, entre outros, descontos em consultas e exames junto aos parceiros da rede de descontos, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente a escolha e pagamento dos serviços oferecidos pelos profissionais habilitados.**

## **ACIONAMENTO DAS ASSISTÊNCIAS & BENEFÍCIOS**

**ASSISTÊNCIA PET | ASSISTÊNCIA CASA | ASSISTÊNCIA AUTO 24hrs**

0800 707 7605

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

**ASSISTÊNCIA REPAROS DE FUNILARIA E PINTURA**

0800 722 2353 Seg. à Sáb – 08hr às 20h

Agendamento Online: [agendeseuservico.com/helpsauto](http://agendeseuservico.com/helpsauto)

**ASSISTÊNCIA SAÚDE 24hrs**

0800 100 1403

Informações gerais: <https://santanderhelps.redemaisaude.com.br>

**DEMAIS ATENDIMENTO**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CENTRAL DE ATENDIMENTO</b><br/>Consultas, informações e transações:<br/>4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas)<br/>0800 702 3535 (demais localidades)<br/>0800 723 5007 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)</p> <p><b>SAC</b><br/>Reclamações, cancelamentos e informações: 0800 762 7777<br/>0800 771 0401 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)<br/>+55 11 3012 3336 (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)</p> | <p><b>OUVIDORIA</b><br/>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)<br/>Horário de atendimento de Seg. a Sexta das 09:00 às 18:00, exceto feriados.</p> <p><a href="#">Atendimento em Libras (Canal Exclusivo para Atendimento em Libras)</a><br/>Horário de atendimento de Seg. a Sexta das 08:00 às 20:00, exceto feriados.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

Local/Data

---

Assinatura Contratante