

## CONCEITO

1. Disponibilizado por assinatura mensal, o Santander helpS é a Assistência 24 horas do Santander. Os serviços não possuem carência de utilização e estão atrelados ao CPF do ASSINANTE.
2. As especificações do plano escolhido, meios de acionamento e demais informações podem ser consultadas no manual disponível em <https://www.santander.com.br/helps>.
3. Os planos, produtos, meios de acionamento e demais condições estão sujeitos a reajustes de preços e alteração de escopo, a qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias por parte do **Santander helpS**.

## PAGAMENTO/RENOVAÇÃO

4. **O ASSINANTE Santander helpS autoriza expressamente o Santander a debitar automaticamente na conta corrente indicada no momento da adesão do produto, o valor para pagamento do plano contratado, sendo o primeiro débito no ato da contratação e as demais durante seu prazo vigência.** A referida autorização se estende para no caso de insuficiência de fundos na conta na data do débito, a efetuar novas tentativas. Os débitos que contiverem data de pagamento em feriados bancários, nacionais e locais, serão considerados como vencíveis no próximo dia útil (data em que deverão ser debitados).

A ausência de pagamento em período superior a 90 (noventa) dias consecutivos, acarretará o cancelamento da assinatura do **Santander helpS**.
5. A assinatura do **Santander helpS** terá renovação automática, até manifestação do ASSINANTE em sentido contrário mediante solicitação no App Santander ou na Central de Atendimento.

## CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO/SUSPENSÃO DE SERVIÇOS

### ➤ Cancelamento Voluntário

6. O ASSINANTE poderá desistir da contratação em até 7 (sete) dias corridos, contados da data do débito da primeira mensalidade, mediante solicitação no canal de contratação. A restituição da mensalidade só ocorrerá caso o ASSINANTE não tenha utilizado os serviços da assistência nesse período.
7. Caso o ASSINANTE solicite o cancelamento após 7 (sete) dias do pagamento da primeira mensalidade, não haverá o estorno do valor pago, entretanto, o ASSINANTE contará com a assistência pelo período contratado, que é de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do último pagamento.

### ➤ Cancelamento Involuntário

8. O não pagamento de qualquer uma das parcelas do plano de assistência contratada, acarretará o bloqueio/suspensão imediata de utilização dos serviços que ocorrerá no dia seguinte a tentativa de débito. Caso, identificado o pagamento após bloqueio/suspensão dos serviços, será necessário aguardar 1 (um) dia útil para o acesso aos serviços da assistência.
9. Em caso de cancelamento do plano por parte do **Santander helpS**, por qualquer motivo, o assinante será avisado com no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência para que possa escolher outro plano ou cancele sua contratação.

## INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE OS SERVIÇOS/AGENDAMENTO/GARANTIA

10. **Limite de utilização:** O cliente terá (1) uma utilização por cada mensalidade paga, os serviços não são acumulativos.  
Observação: O limite de utilização refere-se à quantidade de serviços que o ASSINANTE pode solicitar de acordo com o produto contratado, será considerada como utilização o agendamento e a conclusão da prestação do serviço, dentro do período do mês pago e de acordo com as regras do produto contratado. Ao solicitar uma utilização o cliente só poderá abrir uma nova no mês subsequente após o pagamento da próxima mensalidade.  
Durante a utilização dos serviços é mandatória a presença de pessoa maior de 18 (dezoito) anos no local de atendimento.
11. É de responsabilidade do ASSINANTE solicitar o agendamento do serviço por meio do Canal de Atendimento de Assistência 24 horas 0800 707 7605, para pessoas com deficiência auditiva ou de fala 0800 707 7882.

### Cancelamento da solicitação de Assistência

12. Serviços de Assistência Agendados: Caso o ASSINANTE 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.
13. Serviços de Assistência Emergenciais: Caso o ASSINANTE 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.
14. Caso o ASSINANTE não contate a Central de Atendimento da Assistência 24 horas nos limites citados nos itens 15 e 16 o serviço será computado como utilizado/realizado e será descontado do limite de utilizações que o ASSINANTE tem direito.
15. O ASSINANTE deverá garantir o acesso do prestador de serviços ao local de atendimento, caso o prestador não consiga prestar os serviços por falta de autorização do ASSINANTE, o serviço será considerado como prestado e será descontado do limite de utilizações.
16. O ASSINANTE 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.
17. Não estão cobertos por esta assistência serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros. Salvo mediante obtenção prévia de autorização expressa da Central de Atendimento.
18. Caso o prestador de serviços não puder comparecer ao local na data e horário agendados, o SANTANDER helpS contatará o ASSINANTE com uma nova data de agendamento, com até 2 horas de antecedência do horário originalmente agendado.
19. Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias consecutivos, 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 o usuário 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, o ASSINANTE poderá contatar a Central de Atendimento da Assistência 24 horas do ASSINANTE e solicitar nova visita técnica, sem custo adicional e sem desconto do limite de utilizações dos serviços que o ASSINANTE tem direito.

20. 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 o ASSINANTE tem direito.

Compra de peças: caso o ASSINANTE necessite adquirir peças para a realização do serviço, deverá solicitar novo agendamento em um prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data da primeira visita. Na hipótese de o ASSINANTE solicitar o retorno do atendimento em prazo superior a 20 (vinte) dias corridos, deverá solicitar um novo serviço, observando o limite de utilizações dos serviços a que tem direito, sendo certo que a primeira visita será contabilizada como serviço prestado.

21. O ASSINANTE desde já autoriza:
22. O SANTANDER helpS poderá entrar em contato com o ASSINANTE por meio de cartas, e-mails, SMS e telefone, ou quaisquer outros meios de comunicação remota admitidos por lei, inclusive para ofertar produtos e serviços.
23. O Banco Santander (Brasil) S.A. a debitar o valor da assistência da conta corrente, indicada na proposta, enquanto a proposta estiver vigente, inclusive após suas renovações.
24. A renovação automática da vigência por igual período, com o objetivo de garantir os riscos futuros, podendo a presente autorização ser revogada a qualquer momento, mediante a sua manifestação expressa.

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

25. Nos termos da Lei 13.709/18, (“Lei Geral de Proteção de Dados”), o ASSINANTE, bem como seus representantes legais reconhecem que o SANTANDER helpS poderá realizar o tratamento de Dados Pessoais (conforme abaixo definido) com finalidades específicas e de acordo com as bases legais previstas na respectiva Lei Geral de Proteção de Dados, tais como: para o devido cumprimento das obrigações legais e regulatórias, para o exercício regular de direitos e para a proteção do crédito, bem como, sempre que necessário, para a execução dos contratos firmados com seus clientes ou para atender aos interesses legítimos do SANTANDER helpS, de seus clientes ou de terceiros. Para qualquer outra finalidade, para a qual o consentimento do titular deve ser coletado, o tratamento estará condicionado à manifestação livre, informada e

inequívoca do titular. Para fins do quanto disposto nesta cláusula, “Dados Pessoais” se refere a toda e qualquer informação relacionada à pessoa física identificada ou identificável.

26. O ASSINANTE, bem como seus representantes legais estão cientes de que o SANTANDER helpS, na condição de controlador de dados nos termos da legislação aplicável, poderá, quando for o caso, tratar, coletar, armazenar e compartilhar com as sociedades sob controle direto ou indireto do SANTANDER, bem como sociedades controladoras, coligadas ou sob controle comum (“Sociedades do Conglomerado Santander”), sempre com a estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados, os Dados Pessoais e informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços contratados para: (i) garantir maior segurança e prevenir fraudes; (ii) assegurar sua adequada identificação, qualificação e autenticação; (iii) prevenir atos relacionados à lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos; (iv) realizar análises de risco de crédito; (v) aperfeiçoar o atendimento e os produtos e serviços prestados; (vi) fazer ofertas de produtos e serviços adequados e relevantes aos seus interesses e necessidades de acordo com o perfil do ASSINANTE e/ou de seus representantes legais; e (vii) outras hipóteses baseadas em finalidades legítimas como apoio e promoção de atividades do SANTANDER helpS e das Sociedades do Conglomerado Santander ou para a prestação de serviços em benefício do ASSINANTE e/ou de seus representantes legais.
27. O SANTANDER helpS poderá compartilhar Dados Pessoais estritamente necessários para atender a finalidades específicas do presente Acordo.
28. O SANTANDER helpS poderá fornecer Dados Pessoais sempre que estiver obrigado, seja em virtude de disposição legal, ato de autoridade competente ou ordem judicial.
29. O titular dos Dados Pessoais, tem direito a obter, em relação aos seus dados tratados pelo SANTANDER helpS, a qualquer momento e mediante requisição, nos termos da regulamentação, dentre outros: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados; (v) a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial.
30. Mesmo após o término deste Acordo, os Dados Pessoais e outras informações a ele relacionadas poderão ser conservados pelo SANTANDER helpS para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício regular de direitos pelo SANTANDER helpS, pelos prazos previstos na legislação vigente.”

O ASSINANTE declara estar ciente de que:

31. **Teve conhecimento prévio do Manual de Assistência que está disponível do 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)*

helpS Saúde não é um plano ou seguro de saúde. helpS Saúde garante o preço reduzido em relação ao valor particular, não se responsabilizando pelo pagamento dos serviços oferecidos pela Rede de Prestadores.

<p><b>ASSISTÊNCIA 24 HORAS</b></p> <p>0800 707 7605 0800 707 7882 atendimentos para pessoas Com deficiência auditiva e de fala.</p> <p><b>SAC</b></p> <p>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)</p>	<p><b>CENTRAL DE ATENDIMENTO</b></p> <p>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)</p> <p><b>OUIDORIA</b></p> <p>Se não ficar satisfeito com a solução apresentada: 0800 726 0322 0800 771 0301 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala) Disponível das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.</p>
--	---

---

Local/Data

---

Assinatura Proponente