



Manual de Assistências



Bem-vindo à BB Seguros.

Conheça todos os serviços disponíveis no seu plano de assistência para te ajudar quando precisar.

Você poderá solicitá-los a partir de 24 horas após a contratação do seguro. Antes de começar, pedimos sua atenção para informações importantes:

- Os limites para utilização de cada assistência estão detalhados em “Limites de utilização de assistências” e são contabilizados por ano de vigência do seguro. Caso o valor do serviço seja superior ao do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.
- As assistências contemplam somente a mão de obra do profissional. A aquisição de materiais necessários para realização dos serviços, deve ser feita pelo usuário. A BB Seguros não se responsabiliza por serviços extras, negociados diretamente com seus prestadores.
- A Garantia dos serviços é de até 90 dias, conforme Código de Defesa do Consumidor.
- O serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação do usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais definições deste Manual.
- Toda e qualquer solicitação de assistência deve ser feita pelos Canais de Atendimento elencados na última página deste Manual. A prestação de serviços é realizada exclusivamente pela rede credenciada ao Serviço de Assistência da BB Seguros, que fará o pagamento diretamente ao fornecedor. Não há reembolso.



MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

Seguro Residencial

Plano Básico



Limites de utilização de assistências RESIDENCIAIS

Serviço	Limite de acionamentos por ano	Limite financeiro por acionamento (mão de obra)
Chaveiro	2 vezes	R\$ 300,00
Encanador	2 vezes	R\$ 200,00
Eletricista	2 vezes	R\$ 200,00
Vidraceiro	2 vezes	R\$ 200,00
Desentupimento	2 vezes	R\$ 200,00
Conserto de eletrodomésticos	2 vezes	R\$ 200,00

Peças e materiais não incluídos no plano de assistências.

Por limitação de mão de obra em algumas regiões, a execução dos serviços de assistências dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.



Limites de utilização de assistências RESIDENCIAIS

Serviço	Limite de acionamentos por ano	Limite financeiro por acionamento (mão de obra)
Instalação de antenas	2 vezes	R\$ 200,00
Instalação em portas	2 vezes	R\$ 100,00
Cobertura provisória de telhados	2 vezes	R\$ 300,00
Vigia	2 vezes	R\$ 300,00
Indicação de profissionais	Sem limite	Sem limite

Peças e materiais não incluídos no plano de assistências.

Por limitação de mão de obra em algumas regiões, a execução dos serviços de assistências dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.



Assistência para Residências

CHAVEIRO

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra deste profissional, inclusive para a área externa, desde que dentro da residência segurada.

INCLUI:

- Abertura e/ou reparo do sistema de trancamento e serviço de abertura de fechaduras, cadeados, portas ou portões;
- Confecção de 1 cópia da chave, desde que não exista chave reserva;
- Substituição de fechaduras simples e tetra.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Serviços para fins estéticos ou de melhoria;
- Fechaduras do tipo blindadas;
- Fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval ou monobloco;
- Fechaduras que contenham instalações elétricas/eletrônicas.

ENCANADOR

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra de encanador, inclusive na área externa, desde que dentro da residência segurada.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviços de acabamento de reparo como pintura, colocação de piso e revestimento;
- Reparo de tubulações de esgoto ou caixa de gordura.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.



ELETRICISTA

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra de um electricista, inclusive na área externa, desde que dentro da residência segurada.

INCLUI:

- Reparo do sistema elétrico defeituoso ou danificado;
- Quando necessário, será feita a retirada de itens (chuveiro, torneira elétrica e resistências) para a substituição por novas peças.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços. Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviços de acabamento do reparo, como pintura, gesso, revestimentos;
- Substituição de lâmpadas e reatores;
- Instalação de ventiladores, luminárias, lustres e spots.

VIDRACEIRO

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Vidros quebrados, trincados e soltos com risco de queda, de portas e janelas, que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da residência, que comprometam a segurança do imóvel segurado.

INCLUI:

- Um profissional para realização do serviço de medição do vidro ou reposição imediata;
- Caso não seja possível a reposição imediata, será realizado o reparo emergencial para fechamento ou vedação provisória da residência.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços. Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças, materiais e vidro necessários para o reparo definitivo;
- Vidros que façam parte do fechamento de áreas comuns externas a residência do Segurado;
- Casos que não comprometam a segurança do imóvel.

DESENTUPIMENTO

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Entupimento de encanamentos e tubulações da residência, inclusive na área externa, desde que dentro da propriedade segurada.

INCLUI:

- Desentupimento de esgotos, caixas de gordura, pias, sifões, ralos e vasos sanitários;
- Descarte apropriado dos resíduos provenientes do desentupimento.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais.



ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Defeito ou mau funcionamento de:

- Geladeiras;
- Freezer;
- Frigobar;
- Adegas;
- Máquinas de lavar roupas e tanquinhos;
- Máquinas de secar roupas;
- Máquinas lava e seca;
- Máquinas de lavar louças;
- Fornos micro-ondas;
- Fornos elétricos;
- Fornos convencionais;
- Fogões e cooktops;
- Depuradores e exaustores de ar.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De segunda a sexta-feira,
das 8h às 20h e sábados das
8h às 12h, exceto feriados

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e componentes;
- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil.

INSTALAÇÃO DE ANTENAS



QUANDO NECESSÁRIO,
PODERÁ SER SOLICITADA:

- Fixação e/ou retirada da antena digital ou parabólica e passagem de cabos e extensões em um cômodo de residência segura.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
De segunda a sábado
(exceto feriados), das 8h às 20h

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Locação de andaime;
- Ajuste de sintonia de canais da TV;
- Instalação de TV a cabo e paga;
- Reparo e manutenção;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

EXCLUSIVO PARA CASAS

INSTALAÇÕES EM PORTAS

QUANDO NECESSÁRIO,
PODERÁ SER SOLICITADA:

- Instalação de olho mágico, vedante ou rodo em portas de madeira, lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
De segunda a sábado
(exceto feriados), das 8h às 20h

ABRANGÊNCIA
Brasil

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Itens a serem instalados (olho mágico, vedante, rodo);
- Instalação em portas que não sejam de madeira ou blindadas.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS



EXCLUSIVO PARA CASAS

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Destelhamento na residência segurada, causado por roubo, furto, queda de raio, granizo, explosão, alagamento, incêndio, vendaval, queda de aeronave ou outro Evento Coberto pelo seguro.

INCLUI:

- A instalação de uma lona de plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

CONDIÇÕES

- O local deve apresentar condições técnicas mínimas para fixação da cobertura provisória.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Conserto definitivo do telhado, madeiramento, forros, beirais etc.;
- Despesa com locação de andaime;
- Fins estéticos ou de melhoria;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros.

VIGIA

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículo ou outro Evento Assistido, que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à residência segurada.

INCLUI:

- Um profissional para fazer a segurança do imóvel.

CONDIÇÕES:

- O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso a toailete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos. Período mínimo de 06 horas corridas. Profissionais não armados.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços. Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Profissional armado.

INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS



A QUALQUER MOMENTO O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Indicação de Encanador, Eletricista, Chaveiro, Vidraceiro, Desentupidor, Dedetizadoras e Serviços Gerais credenciados para elaboração de orçamento de serviços de conservação e/ou pequenas benfeitorias, com garantia por um período de 90 (noventa) dias após o término do serviço, desde que intermediado pela assistência.

CONDIÇÃO

- Este é um serviço meramente consultivo, para recomendação profissional. Não está inclusa nenhuma despesa relacionada à execução do serviço.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços. Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
24 horas

ABRANGÊNCIA
Brasil

NÃO INCLUI:

- Custo do serviço do profissional indicado e despesas para execução do serviço



Casos em que não serão prestados atendimento:

Quando a ocorrência for em consequência dos eventos abaixo:

- Atividades ilícitas ou dolosas.
- Consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos sem recomendação médica.
- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que em consequência de transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- Confisco ou dano produzido por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- Fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.



CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC 24h

Atendimento aos clientes

0800 729 7000

SAC 24h para deficientes
auditivos ou de fala

0800 962 7373

Assistência 24h no Exterior

55 16 3111 8600

Whatsapp

(11) 4004 7000

Horário de atendimento: 24 horas,
todos os dias.

Ouvidoria*

0800 880 2930

Ouvidoria para deficientes
auditivos ou de fala*

0800 775 7003

Canal de Conduta Ética**

0800 444 8256

www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros

*Ouvidoria: atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

**Canal de Conduta Ética: canal para denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas ligadas ao seu seguro. Atendimento especializado e sigilo garantido. Horário de atendimento: 24h por dia e 7 dias por semana, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 19h com atendentes especializados e fora deste horário por meio de atendimento eletrônico.

Para saber mais, acesse: bbseguros.com.br

 [/BBSeguros](https://www.facebook.com/BBSeguros)

 [@BBSeguros](https://www.instagram.com/BBSeguros)

 [@bbseguros](https://twitter.com/bbseguros)