



# 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 o aceite do seguro**. Antes de começar, pedimos sua atenção para **informações importantes:**

- Os limites para utilização de cada assistência estão detalhados em “Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência” 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.

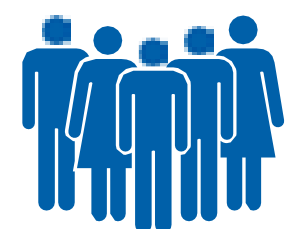




**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

# **SEGURO VIDA EMPRESA FLEX**

**Assistência PME**



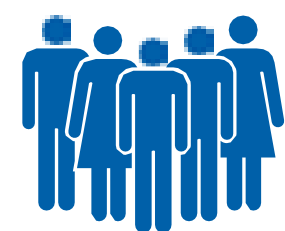
## **Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência para EMPRESAS**

<b>Serviço</b>	<b>Limite</b>	<b>Usuário* da Assistência</b>
Chaveiro emergencial	2 vezes por ano. Até R\$ 150,00	Responsável pelo Seguro
Chaveiro para evento previsto	2 vezes por ano. Até R\$ 250,00	Responsável pelo Seguro
Encanador	2 vezes por ano. Até R\$ 200,00	Responsável pelo Seguro
Eletricista	2 vezes por ano. Até R\$ 200,00	Responsável pelo Seguro
Vigia	2 vezes por ano. Até R\$ 500,00	Responsável pelo Seguro
Vidraceiro	2 vezes por ano. Até R\$ 150,00	Responsável pelo Seguro
Limpeza e remoção de entulho	2 vezes por ano. Até R\$ 500,00	Responsável pelo Seguro
Transferência de móveis	2 vezes por ano. Até R\$ 400,00	Responsável pelo Seguro

\*Usuário: pessoa com permissão para utilizar o serviço

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





## **Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência para EMPRESAS**

<b>Serviço</b>	<b>Limite</b>	<b>Usuário* da Assistência</b>
Guarda de móveis	2 vezes por ano. Até R\$ 400,00	Responsável pelo Seguro
Cobertura provisória de telhados	2 vezes por ano. Até R\$ 400,00	Responsável pelo Seguro
Escritório provisório	1 vez por ano. Até R\$ 600,00	Responsável pelo Seguro
Conserto de eletrodomésticos e eletrônicos (evento previsto)	2 vezes por ano. Até R\$ 300,00	Responsável pelo Seguro
Conserto de eletrodomésticos e eletrônicos (desgaste natural)	2 vezes por ano. Até R\$ 200,00	Responsável pelo Seguro
Descarte inteligente	2 vezes por ano. Até 3 itens por coleta	Responsável pelo Seguro
Reparo de telefonia	2 vezes por ano. Até R\$ 100,00	Responsável pelo Seguro
Reparo de bebedouros	2 vezes por ano. Até R\$ 100,00	Responsável pelo Seguro

\*Usuário: pessoa com permissão para utilizar o serviço

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

## **Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência para EMPRESAS**

<b>Serviço</b>	<b>Limite</b>	<b>Usuário* da Assistência</b>
Retorno antecipado	2 vezes por ano	Responsável pelo Seguro
Serviço de courier	2 vezes por ano	Responsável pelo Seguro
Help desk	2 vezes por ano. 2 itens por utilização	Responsável pelo Seguro
Orientação jurídica	2 vezes por ano	Responsável pelo Seguro
Orientação contábil	2 vezes por ano	Responsável pelo Seguro
Indicação de profissionais	Sem limite	Responsável pelo Seguro

\*Usuário: pessoa com permissão para utilizar o serviço

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



# Assistência para empresas



# CHAVEIRO EMERGENCIAL



### EM CASO DE:

- Quebra, perda, emperramento ou roubo de chaves da porta de principal acesso ao imóvel.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Abertura e/ou reparo do sistema de trancamento de portas ou portões. Se não houver chave reserva para substituição, será confeccionada uma nova cópia.

\* 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:

- Assistência às fechaduras de portas internas, guarda-roupas, armários ou similares da residência assistida.
- Custos decorrentes da execução de qualquer serviço, incluindo troca de peças e/ou confecção de chaves adicionais.



# CHAVEIRO PARA EVENTO PREVISTO

### EM CASO DE:

- Evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário, que deixe portas e portões de acesso à residência do usuário vulneráveis.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO\*

24 horas

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Assistência às fechaduras de portas internas, guarda-roupas, armários ou similares da residência assistida.
- Custos decorrentes da execução de qualquer serviço, incluindo troca de peças e/ou confecção de novas chaves.

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

## 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.



## 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.



# 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.



# LIMPEZA E REMOÇÃO DE ENTULHO

### EM CASO DE:

- Explosão e implosão, incêndio acidental ou provocado por terceiros, queda de raios, danos elétricos, roubo ou furto, alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), arrombamento de portas ou janelas, impacto de veículos ou queda de aeronaves que impeçam o funcionamento da residência assistida ou o seu acesso, desmoronamento, vendaval, chuva de granizo, fumaça e inundação por tromba d'água ou chuvas torrenciais.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras que atrapalhem as condições de habitação.

\* 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 sábado  
(exceto feriados), das 8h às 20h

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Materiais e equipamentos de limpeza.
- Aluguel de caçamba para descarte de entulho.
- Limpeza de bens, móveis e cômodos não atingidos.
- Assistência em caso de atos de vandalismo.



# TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

### EM CASO DE:

- Furto mediante arrombamento, vendaval, granizo, desmoronamento, explosão, fumaça, incêndio (dentro do imóvel do Usuário), queda de raios, danos elétricos, alagamento, impacto de veículos ou queda de aeronaves, sendo necessária a retirada dos móveis da residência por razões de segurança.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- O transporte (leva e traz) dos móveis até o local indicado pelo Usuário.

\* 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\*

Horário Comercial

### ABRANGÊNCIA

Consulte a Central de Atendimento para verificar se o serviço está disponível na sua cidade

### NÃO INCLUI:

- Montagem e desmontagem de móveis.
- Retirada de itens fixados em paredes.
- Içamento.
- Empacotamento ou desempacotamento de pertences.



# GUARDA DE MÓVEIS

### EM CASO DE:

- Furto mediante arrombamento, vendaval, granizo, desmoronamento, explosão, fumaça, incêndio (dentro do imóvel do Usuário), queda de raios, danos elétricos, alagamento, impacto de veículos ou queda de aeronaves, sendo necessária a retirada dos móveis da residência por razões de segurança.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- A guarda dos móveis por empresa especializada.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO\*

Horário Comercial

### ABRANGÊNCIA

Consulte a Central de Atendimento para verificar se o serviço está disponível na sua cidade

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



# COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

### 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.

**EXCLUSIVO PARA CASAS**



# ESCRITÓRIO PROVISÓRIO

### EM CASO DE:

- Furto mediante arrombamento, vendaval, granizo, desmoronamento, explosão, fumaça, incêndio, queda de raios (dentro do terreno do imóvel), danos elétricos, alagamento, impacto de veículos ou queda de aeronaves, que impossibilitem a utilização do espaço da empresa.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Uma estação de trabalho fixa com telefone e computador, atendimento telefônico (anotações e transmissões de recados), sala de reunião, sala de treinamento, secretária e recepcionista).

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO\*

24 horas

### ABRANGÊNCIA

Grandes metrópoles

\* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.

Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.



**ASSISTÊNCIA PARA EMPRESAS**

# CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS

## 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 aos eletrodomésticos ou eletrônicos
- Desgaste natural dos aparelhos

Freezer; Máquinas de lavar roupas; Tanquinhos  
Máquinas de secar roupas; Máquinas de lavar Louças;  
Frigobar; Forno de microondas; Fornos convencionais (exceto forninhos); Fornos elétricos; Fogões;  
Depuradores/Exaustores de ar; Cooktops; Ar condicionado; Ventilador de teto; Televisão; Aparelho de som; Aparelho de DVD/Blue ray; Aparelho de telefone; Home theater

\* 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.



# DESCARTE INTELIGENTE

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÃO SER SOLICITADOS:

- Retirada e descarte ecológico de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos e equipamentos.

### CONDIÇÕES:

- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Os móveis deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada só será efetuada em local seguro, com livre acesso ao veículo que irá transportar o item a ser descartado.

\* 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 18h e sábados das  
9h às 14h, exceto feriados

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Desmontagem ou montagem de móveis ou equipamentos
- Retirada de itens de decoração
- Retirada de equipamentos fixados na parede e piso
- Içamento.



# REPARO DE TELEFONIA

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÃO SER SOLICITADOS:

- Reparos ocasionados pela ação de intempéries e mau contato

### CONDIÇÕES:

- Desde que seja de origem interna
- Não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica
- Se a causa do problema telefônico for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional

\* 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  
(exceto feriados), das 9h às 18h

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica



# REPARO DE BEBEDOURO

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÃO SER SOLICITADOS:

- Reparo em bebedouro

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De segunda a sexta-feira  
(exceto feriados), das 9h às 18h

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil
- Reparos em Filtros
- Instalação ou substituição de pé ou rodízio
- Limpeza interna e externa
- Reparo estético do bebedouro

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



# RETORNO ANTECIPADO

### EM CASO DE:

- Roubo, furto, arrombamento, vendaval, granizo, desmoronamento, explosão, fumaça, incêndio, queda de raios, danos elétricos, alagamento, impacto de veículos ou queda de aeronaves; na residência, em que seja necessária a intervenção do Usuário e ele esteja fora do município de domicílio.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Transporte para retorno antecipado de viagem, caso não possa retornar por seus próprios meios e em tempo hábil.

\* 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:

- Atendimento em período de obras e reforma.





# SERVIÇO DE COURIER

### EM CASO DE:

- Roubo, furto, arrombamento, vendaval, granizo, desmoronamento, explosão, fumaça, incêndio, queda de raios, danos elétricos, alagamento, impacto de veículos ou queda de aeronaves.

### O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Serviço de courier, para levar e buscar documentos de acordo com a disponibilidade local
- Na mesma cidade onde a empresa assistida está localizada
- Disponível nas cidades: São Paulo-SP, Guarulhos-SP, Barueri-SP, Osasco-SP, Santo André-SP, São Bernardo do Campo-SP e São Caetano do Sul – SP

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO\*

De segunda a sexta-feira  
(exceto feriados), das 9h às 18h

### 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.





## HELP DESK

### A QUALQUER MOMENTO O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

Orientação, via telefone, para solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados a:

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional.
- Suporte para instalação e configuração de periféricos.
- Orientação para instalação de computadores.
- Diagnóstico de problemas com o hardware.
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões.
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico.
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus.
- Suporte a instalação da rede wireless.
- Suporte a procedimentos de backups.

\* 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 22h e aos sábados,  
das 8h às 12h

### ABRANGÊNCIA

Brasil



# ORIENTAÇÃO JURÍDICA E CONTÁBIL

### A QUALQUER MOMENTO O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Orientação Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva relacionada a matérias: Cível; Comercial; Penal; Trabalhista; Fiscal ou Administrativo.
- Orientação Contábil por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva, sobre os seguintes temas: Abertura de Empresas; Alterações contratuais; Encerramento de Empresas; Legalização na Junta Comercial, Prefeitura, Secretaria da Fazenda Estadual, Receita Federal e CETESB; Certidões Negativas em geral; Consultoria na Legislação de Impostos, baseada nas leis vigentes; Consultoria na emissão dos livros contábeis legalmente exigidos; Assessoria nos procedimentos de acordo com a Lei Previdenciária; Informações sobre declarações de Imposto de Renda; Informativos das mudanças na legislação trabalhista; Orientação sobre benefícios e obrigações.

\* 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  
(exceto feriados), das 9h às 18h

### ABRANGÊNCIA

Brasil

### NÃO INCLUI:

- Orientação Jurídica e Contábil, as informações sobre assuntos relativos às leis municipais.



# 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



## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



### 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: 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.

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](http://www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros)

Para saber mais, acesse: **[bbseguros.com.br](http://bbseguros.com.br)**

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

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

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