



Seguro Residencial

MANUAL DE ASSISTÊNCIA



BB SEGURO RESIDENCIAL ESSENCIAL



Telefones de atendimento:

SAC 24h: 0800 729 7000, **SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala:** 0800 962 7373,
Ouvidoria: 0800 880 2930, **Ouvidoria Deficiente Auditivo ou de Fala:** 0800 775 7003,
(Atendimento de 2ª a 6ª, das 8h às 18h, exceto feriados).



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

BB Seguro Residencial Essencial

ÍNDICE

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES.....	3
ARTIGO 2 - VIGÊNCIA	3
ARTIGO 3 - ÂMBITO TERRITORIAL	3
ARTIGO 4 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS.....	4
ARTIGO 5 – EXCLUSÕES GERAIS	6
ARTIGO 6 - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	6
ARTIGO 7 - COMUNICAÇÃO	6
ARTIGO 8 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
ARTIGO 9 - CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	7

ASSISTÊNCIA FARMÁCIA

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES.....	7
ARTIGO 2 - VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSIST. E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	7
ARTIGO 3 - FRANQUIA.....	7
ARTIGO 4 - CARÊNCIA.....	7
ARTIGO 5 - ÂMBITO TERRITORIAL	7
ARTIGO 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	7
ARTIGO 7 - CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	8
ARTIGO 8 - EXCLUSÕES GERAIS	8
ARTIGO 9 - COMUNICAÇÃO	9
ARTIGO 10 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
ARTIGO 11 - CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	9

SAC E ASSISTÊNCIA.....	9
OUVIDORIA.....	9

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

1. DEFINIÇÕES

1.1. Canal de Atendimento de Assistência

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

1.2. Dependente (do titular do Regulamento de Assistência)

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

1.3. Evento Previsto

Entende-se por Evento Previsto, suscetível à prestação dos serviços ora contratados, a ocorrência de uma ou mais situações abaixo indicadas, que produzem danos materiais na Residência Assistida:

- Roubo ou furto qualificado;
- Arrombamento;
- Travamento Involuntário de chaves;
- Incêndio/Raio e Explosão;
- Dano Elétrico [tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados);
- Desmoronamento (parcial ou total);
- Vendaval/Granizo/Fumaça;
- Alagamento (danos ocasionados por águas provenientes de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impactos de veículos.

1.4. Problema Emergencial

É a situação pontual descrita neste Regulamento de Assistência que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

1.5. Regulamento de Assistência

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

1.6. Residência Assistida

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

1.7. Usuário

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência do serviço de assistência indicada neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

Em todo o Território Nacional:

- Chaveiro
- Encanador
- Eletricista
- Fixação de Antenas

Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:

- Vidraceiro

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

4. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

A Assistência Domiciliar consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços **CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO**.

O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

4.1 Chaveiro

Na ocorrência de um Evento Emergencial como perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de Evento Previsto como arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

Limite:

Emergencial: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Evento Previsto: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: Assistência 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.**
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.**
- c) Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.**

4.2. Encanador

Na ocorrência de Problema Emergencial, causado por vazamento em tubulações (aparentes) de 01 (uma) a 04 (quatro) polegadas, ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, ou ainda, na hipótese de Evento Previsto resultante de Alagamento (danos ocasionados por águas provenientes de rupturas ou entupimentos da rede interna de água) da Residência Assistida, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos,

o Serviço de Assistência encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: Assistência 24 horas. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na residência assistida;**
- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;**
- c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.**

4.3. Eletricista

Na ocorrência de Evento Previsto de Dano Elétrico, caracterizado pela sobrecarga de energia, decorrente de problema funcional ou que possa vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão ou falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, ocasionando um Problema Emergencial, a Serviço de Assistência encaminhará um profissional para as providências necessárias.

Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de atendimento: Assistência 24 horas.

4.4. Vidraceiro

Na ocorrência de Problema Emergencial ou Evento Previsto como Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida, Arrombamento e Impactos de veículos na Residência Assistida, que ocasionem a ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, o Serviço de Assistência enviará um profissional que fará a avaliação do dano para eventual recuperação do vidro ou reposição imediata, desde que o Usuário disponha do material para a efetiva troca ou o material para o reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos fornecidos pelo próprio Usuário tais como: madeira, plástico, tapume ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que façam parte do imóvel, mas que não comprometam a segurança do imóvel;**
- b) Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida.**

4.5. Fixação de Antenas

Será realizada a fixação de antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Residência Assistida.

Nota: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 (Três metros e meio) de altura.

Importante: Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Fixação de antenas parabólicas.

5. EXCLUSÕES GERAIS

- a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Assistência 24 horas;
- b) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- c) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário.

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Assistência 24 horas, as derivadas de:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento os atos praticados por ação ou omissão do usuário ou do condutor do veículo assistido, causadas por má-fé.

6. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da residência assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Os profissionais se resguardam em retirar e recolocar os objetos e pertences do usuário de forma organizada, apropriada e em seus ambientes.

Ressaltamos que não serão realizados em momento algum, serviços de faxina ou doméstico de qualquer nível em móvel ou ambiente, assim como também não serão realizados esforços para arrastes ou deslocamentos de móveis. Esta tarefa deverá ser realizada por pessoa a ser orientada/contratada diretamente pelo usuário.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local, conforme orientação prévia da Central de Assistência, o atendimento será considerado como serviço executado.

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento pelo telefone 0800 729 7000, disponível 24 horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, bem como o serviço de que necessita.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

9. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar, intencionalmente, um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer, intencionalmente, informações falsas;
- c) Se a apólice/certificado de seguro for cancelada.

ASSISTÊNCIA FARMÁCIA

1. DEFINIÇÕES

1.1. Canal de Atendimento de Assistência:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

1.2. Desconto

Entende-se por Desconto aquele fornecido pela Rede de Farmácias Conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos.

1.3. Farmácias Conveniadas

Entende-se por Farmácias Conveniadas aquela qual o usuário pode obter desconto por medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial.

1.4. Formulário Referencial

Entende-se por Formulário Referencial a relação de medicamentos passíveis de desconto.

1.5. Regulamento de Assistência

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência desde que tenham residência habitual no Brasil.

1.6. Usuário

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência desde que tenham residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme o contratado.

3. FRANQUIA

No que se refere aos serviços do produto Assistência Farmácia não haverá qualquer franquias quilométrica.

4. CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência Farmácia. O Período de Carência para a prestação da Assistência Farmácia será de 72h (setenta e duas horas), contado a partir da data da compra.

5. ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os serviços do produto Assistência Farmácia será destinado da seguinte forma:

Em todo o Território Nacional para os serviços de:

6.1 - Desconto em Farmácia;

6.2 - Assistência Farmacêutica.

6. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

6.1 DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Usuário obterá descontos de 15% a 60% (quinze a sessenta por cento) sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião, para pagamento no ato da compra, na aquisição de medicamentos constantes no Formulário Referencial, junto à rede de farmácias credenciadas com o Serviço de Assistência.

Para consultar os medicamentos com descontos do Formulário Referencial e os endereços das farmácias credenciadas, o usuário deve contatar o Serviço de Assistência e informar o nome do medicamento, cidade e bairro próximos para a compra.

Após confirmar o percentual de desconto do medicamento, o Usuário poderá se dirigir a farmácia credenciada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, e informar que Pertence ao Programa, via autorizador e-Pharma.

O farmacêutico consultará em sistema, os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o desconto.

Nota: A apresentação do receituário médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto.

Horário de Atendimento: 24 horas.

6.2 ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Quando solicitado pelo Usuário, o Serviço de Assistência fornecerá informações de assistência farmacêutica relacionado aos medicamentos sobre:

- Reações adversas;
- Armazenamento;
- Horário das administrações;
- Modo de usar;
- Efeitos colaterais;
- Interações com outros produtos;
- Interações com alimentos/bebidas;
- Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
- Alerta sobre os perigos da automedicação;
- Tratamentos alternativos (não científicos).

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta das 08h às 18h, exceto sábado, domingo e feriados.

7. CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com a Assistência 24 horas, que informará o percentual de desconto do medicamento e o endereço da farmácia credenciada mais próxima do Usuário.

8. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- a) Aquisição de medicamentos que não fazem parte do formulário referencial;
- b) Orientação sobre sintomas, exames laboratoriais, diagnósticos, procedimentos médicos ou prescrições.

9. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento pelo telefone 0800 729 7000, disponível 24 horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, bem como o serviço de que necessita.

10. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

11. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Serviço de Assistência se dará ao direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.
- b) Se o Regulamento de Assistência for cancelado.

SAC E ASSISTÊNCIA

0800 729 7000

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 962 7373

Atendimento 24 horas.

OUVIDORIA

0800 880 2930

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

www.bbseguros.com.br

Deficientes Auditivos ou de fala: **0800 775 7003**

Canal de Conduta Ética: 0800 444 8256

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. Este é um canal exclusivo para denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de desvio de conduta ética relacionadas ao seguro. As denúncias poderão ser feitas de forma anônima ou identificada e serão recepcionadas por uma empresa independente e especializada, assegurando o sigilo absoluto e o tratamento adequado a cada situação. É importante fornecer o máximo de informações possíveis, possibilitando assim uma análise mais assertiva do caso. Todas as denúncias serão analisadas, investigadas e terão as medidas cabíveis aplicadas.