

ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS
Versão 01.a

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Ouvidoria BB Seguros: 0800 880 2930 Ouvidoria ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 962 7373
“A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.”

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS

Precisando utilizar os serviços de assistências oferecidos pelo **BB Seguro Vida Mulher Mais**, basta telefonar gratuitamente para SAC **0800 729 7000** ou **Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 775 5045**.

INDÍCE

<u>1.</u>	<u>DEFINIÇÕES</u>	3
<u>2.</u>	<u>VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO</u>	3
<u>3.</u>	<u>ÂMBITO TERRITORIAL</u>	4
<u>4.</u>	<u>EXCLUSÕES GERAIS</u>	4
<u>5.</u>	<u>SERVIÇOS</u>	4
<u>6.</u>	<u>SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA</u>	5
<u>7.</u>	<u>SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL</u>	16
<u>8.</u>	<u>EXCLUSÕES GERAIS ASSISTÊNCIA FUNERAL</u>	19
<u>9.</u>	<u>ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL</u>	19
<u>10.</u>	<u>DESCARTE SUSTENTÁVEL</u>	23
<u>11.</u>	<u>COMUNICAÇÃO</u>	27
<u>12.</u>	<u>PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</u>	27
<u>13.</u>	<u>CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</u>	27

ASSISTÊNCIA

Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000
Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Usuário:** O titular do seguro BB Seguro Vida Mulher Mais, desde que tenha residência habitual no Brasil, seu cônjuge ou companheiro (pessoa com quem o Usuário tenha filho e conviva há mais de 5 (cinco) anos, comprovadamente), ascendentes e descendentes em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam declarados como seus dependentes na Declaração de Imposto de Renda.
- 1.2. Residência Assistida:** Casa ou apartamento de uso diário e permanente do Usuário
- 1.3. Problema Emergencial:** É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.
- 1.4. Veículo Assistido:** Veículo conduzido pelo Segurado, com peso líquido máximo inferior a 3,5 toneladas, com 4 rodas, sem fins comerciais ou de aluguel, ou ainda, de transporte público de pessoas ou mercadorias e que possua idade de fabricação até 10 anos.
- 1.5. Pane:** Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios.
- 1.6. Eventos Assistidos:** São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos do Usuário e/ou ocupantes da mesma, **decorrentes das seguintes situações:**
- a) Roubo ou furto mediante arrombamento, desde que haja vestígios inequívocos de destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao interior da Residência Assistida
 - b) Incêndio / Raio e Explosão;
 - c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
 - d) Desmoronamento (parcial ou total);
 - e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
 - f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
 - g) Impactos de veículos.

2. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da apólice do seguro BB Seguro Vida Mulher Mais.

A quantidade de utilizações prevista por vigência da apólice estará descrita em cada serviço.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

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

4. EXCLUSÕES GERAIS

- A) SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- B) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA OU, AINDA, CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- C) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.**
- D) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.**
- E) OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA. ESTA EXCLUSÃO NÃO PODERÁ SER APLICADA PARA OS CASOS EM QUE O USUÁRIO ESTIVER NO EXERCÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MILITAR, DE ATOS DE HUMANIDADE EM AUXÍLIO DE OUTREM, NO EXERCÍCIO LEGAL DE PRÁTICA DE ESPORTES OU QUANDO ESTIVER UTILIZANDO, LEGALMENTE, DE MEIO DE TRANSPORTE MAIS ARRISCADO.**

5. SERVIÇOS

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

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.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

6. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA

6.1. Indicação de Profissionais

Em caso de solicitação do usuário, a **ASSISTÊNCIA** fornecerá indicações de:

Telefones úteis dos seguintes locais:

- ✓ Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- ✓ Aeroportos;
- ✓ Cartórios;
- ✓ Corpo de Bombeiros;
- ✓ Consulados;
- ✓ Companhias de Eletricidade;
- ✓ Companhias de Saneamento;
- ✓ Defesa Civil;
- ✓ Delegacias;
- ✓ Disque Denúncia;
- ✓ Disque Saúde;
- ✓ Embaixadas;
- ✓ Fórum;
- ✓ Hora Certa;
- ✓ Hospitais;
- ✓ Informações de Trânsito;
- ✓ Infraero;
- ✓ Instituto Médico Legal (IML);
- ✓ Polícia Civil;
- ✓ Polícia Militar;
- ✓ Polícia Guarda Municipal;
- ✓ Polícia Rodoviária Estadual;
- ✓ Polícia Rodoviária Federal;
- ✓ Prefeituras;
- ✓ Previsão do Tempo;
- ✓ PROCON;
- ✓ Receita Federal;
- ✓ SAMU;
- ✓ Secretaria dos Direitos Humanos;
- ✓ Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- ✓ Terminais rodoviários;
- ✓ Vigilância Sanitária.

Ou de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos e caso aprovado pelo Usuário para a realização do respectivo serviço, **desde que se refiram as seguintes especialidades:**

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro;

- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Pintor;
- ✓ Marceneiro e Serralheiro;
- ✓ Pedreiro;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Serviços Gerais como:
 - Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
 - Instalação de varões de cortina, chuveiro, torneira, luminárias;
 - Instalação de ganchos ou parafusos para redes, vasos e bicicletas;
 - Instalação de linha telefônica (entre cômodos);
 - Instalação de ventilador de teto;
 - Instalação de tomadas, interruptores e extensões;
 - Instalação de ar-condicionado;
 - Fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TV's e fornos de micro-ondas,
 - Itens de utensílio e itens de decoração;
 - Limpeza de caixa d'água;
 - Padronização de tomadas;
 - Lubrificação de fechaduras e dobradiças.

Nota: O Usuário será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do seguro BB Seguro Vida Mulher Mais.

6.2. Eletricista

Em caso de problemas elétricos em tomadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida, a **ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

Nota: 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\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano .

Horário de Atendimento: 24 horas

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

6.3. Encanador

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 (uma) a 4 (quatro) polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques **ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento**, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar o serviço.

Nota: Será 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\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE POSSAM ACARRETAR EM ALAGAMENTO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISOS E REVESTIMENTOS, ETC.**
- D) TUBULAÇÕES DE COBRE E FERRO**

6.4. Chaveiro

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Residência 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** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS

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 arrombamento, roubo ou furto da Residência e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota: 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: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E 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.**

6.5. Pedreiro

Na ocorrência de danificação de pisos e paredes decorrentes de Eventos Assistidos, a ASSISTÊNCIA enviará um pedreiro que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação, reposição imediata ou o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO USUÁRIO.

6.6. Vidraceiro

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência Assistida, a **ASSISTÊNCIA** enviará um profissional que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata ou o reparo emergencial.

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

Limite: Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriados, das 09h às 13h.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 300.000 (trezentos mil) habitantes.

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

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 COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- B) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA.**

6.7. Marceneiro

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS

Na ocorrência de defeitos em portas, portões, grades e batentes decorrentes de Eventos Assistidos, a ASSISTÊNCIA enviará um marceneiro que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação, reposição imediata ou o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO USUÁRIO.

6.8. Serralheiro

Na ocorrência de defeitos em portas, portões, grades e trilhos, decorrentes de Eventos Assistidos, a ASSISTÊNCIA enviará um serralheiro que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação, reposição imediata ou o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO USUÁRIO.**

6.9. Cobertura provisória de telhados

No caso de evento decorrente de roubo ou furto desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou impacto de veículo aéreo que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, a **ASSISTÊNCIA** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

Nota 1: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

A garantia sobre este serviço, prestado pela rede de Prestadores da Assistência é de 3 (três) meses. Caso seja necessário acioná-la, o Usuário deverá, obrigatoriamente, contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**
- B) O CONserto DEFINITIVO DO TELHADO.**

6.10. Limpeza

Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na residência assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a **ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS

Nota 1: Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano .

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h e 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O FATO OCORRIDO.

6.11. Vigia

Caso a **Residência Assistida** ficar vulnerável em consequência de **Eventos Assistidos** que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, a **ASSISTÊNCIA**, de acordo com as disponibilidades locais, poderá providenciar os serviços de vigia de acordo com o limite previsto para esta cobertura.

Observações: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao toailete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

Nota 1: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 3 (três) horas.

Nota 2: A ASSISTÊNCIA não envia profissionais armados ao local.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 300.000 habitantes.

Limite: Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

6.12. Transferência de móveis

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA MULHER MAIS

Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, a **ASSISTÊNCIA** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota2: O agendamento deverá ser realizado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, raio de 50 km (cinquenta quilômetros) e 2 (duas) utilizações por ano.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriados, das 09h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;
- B) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.

6.13. Guarda de móveis

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que não tenha onde guardar a mobília da Residência Assistida, a **ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pelo Usuário.

Nota1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota2: O agendamento deverá ser realizado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, até 7 (sete) dias e 2 (duas) utilizações por ano. Inclui retorno dos móveis para a Residência Assistida

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriados, das 09h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESMONTAGEM DE MÓVEIS;**
- B) EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO.**

6.14. Hospedagem Alternativa

Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoraonamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, a **ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pela hospedagem dos usuários, por um período de até 4 (quatro) dias, com limite de até 5 (cinco) pessoas.

Nota: A escolha do hotel será feita pela **ASSISTÊNCIA**, devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) à diária, sendo R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) o valor total, por Usuário, por evento, até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- B) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SOUVENIRS, TELEFONEMAS, ETC.**

6.15. Despesas com Restaurantes e Lavanderias

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoraonamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável ou a cozinha e/ou área de serviço estiverem inutilizáveis.

Limite: Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) à diária, sendo R\$ 1.200,00 (Mil e duzentos reais) o valor total, por Usuário, por evento, até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.

6.16. Faxineira

Em caso de hospitalização do Segurado, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por eventos assistidos envolvendo a Residência Assistida e desde que o período de hospitalização seja superior a 5 (cinco) dias, a **ASSISTÊNCIA** encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia limitada a R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) no período máximo de 10 (dez) dias e 2 (duas) utilizações por ano.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriados, das 09h às 13h.

6.17. Serviço de babá

Envio de profissional para assistir dependentes do Segurado com até 14 (quatorze) anos de idade, em caso de evento coberto na residência ou na ausência do Segurado por motivo de saúde (consultas médicas, tratamentos, internações ou cirurgias), mediante comprovação médica.

Limite: Até 5 (cinco) diárias de R\$ 200,00 (duzentos reais) cada , total de R\$1.000,00 (mil reais) e 2 (duas) utilizações por ano.

6.18. Guarda de animal de estimação

Na ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos em que seja necessária a transferência dos moradores da Residência Assistida para outro local e estes não tenham com quem deixar seu animal de estimação, a **ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda do animal doméstico, em local apropriado.

Nota: Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a diária, por até 4 (quatro) dias e 2 (duas) utilizações por ano.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO TRANSPORTE, ALIMENTAÇÃO, ROUPAS PARA ANIMAIS, TRATAMENTO VETERINÁRIO, MEDICAMENTOS, ETC.

6.19. Locação de freezer, fogão e geladeira

No caso de eventos na Residência Assistida como roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que danifique *freezer*, fogão ou geladeira, a **ASSISTÊNCIA** providenciará a locação de um equipamento substituto por um período de até 4 (quatro) dias.

Nota: O usuário deverá respeitar as normas de locação do estabelecimento para ter direito a locação dos equipamentos.

Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, com máximo de R\$ 800,00 (oitocentos reais) no período. Até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.

7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

O serviço de assistência “*POST MORTEM*” ao Segurado será prestado de acordo com a solicitação prévia, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

O responsável pelo acionamento da Assistência Funeral 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.

7.1. Serviço de Assistência Funeral

Em caso de falecimento do Segurado, a **ASSISTÊNCIA** garante os gastos de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens:

Urna / Caixão: Estilo “Sextavado”, sobre tampo inteiriço, 6 (seis) alças argolão ou varão, forração em não tecido, babado em tecido “morim branco” com renda larga, sobre babado (rendão) branco com 20cm (vinte centímetros) de largura, taxas douradas, visor pequeno de vidro rodeado por renda larga, travesseiro solto, símbolo da religião da família.

Preparação do Corpo: Higienização, tamponamento/formolização e preparação sendo: barba, banho, vestimenta (ato de vestir) e maquiagem simples. Acomodação do corpo na urna, tanatopraxia e embalsamamento, quando necessário.

Remoção do Corpo: Através de carro funerário do local do falecimento e/ou S.V.O. (Serviço de Verificação de Óbitos) ou I.M.L. (Instituto Médico Legal) até o local de preparação (no município de residência habitual do falecimento).

Carro Funerário Para Cortejo: Transporte da urna e enfeites florais em veículo apropriado para cortejo, desde o local do velório até o local de sepultamento ou cremação (no município de residência habitual do falecido).

Carreto Essa/Caixão: Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.

Paramentos Essa: Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.

Serviço Assistencial: Acompanhamento e orientação aos familiares quanto aos procedimentos necessários para o sepultamento, inclusive o fornecimento de livro de registro de presenças e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário.

Registro de Óbito: Registro de óbito em cartório com acompanhamento do responsável pelo corpo, quando a legislação do município permitir.

Placa para Tumulo: Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.

Taxa de Sepultamento Ou Cremação: Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.

Taxa de Velório: Pagamento da taxa de velório em cemitério / capela municipal ou particular.

Enfeite Floral e Coroas: Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais)

PROCEDIMENTOS PARA CREMAÇÃO

A cremação poderá ocorrer quando em vida, o Segurado falecido houver manifestado este desejo a seus familiares mais próximos.

Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos;

Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados, serão necessários:

- Laudo médico assinado por médico legista;
- Autorização judicial;
- Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
- Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

Nota 1: A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, atuando sempre um na ausência do outro e na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou irmãos maiores de idade), testemunhada por duas pessoas.

Nota 2: A cremação de ossos também poderá ocorrer após exumação, se houver interesse por parte dos familiares.

Nota 3: O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do usuário.

Limite da Assistência Funeral: A somatória dos itens descritos acima não pode ultrapassar o limite de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) durante a vigência do seguro BB Seguro Vida Mulher Mais.

7.2. Serviço de Passagem para um membro da família

Em caso de falecimento do Segurado, a **ASSISTÊNCIA** disponibilizará um meio de transporte mais adequado quando:

- Não for utilizado o traslado do corpo e for realizado o sepultamento no local do falecimento fora do domicílio do segurado; ou,
- Houver a necessidade de um membro da família para liberação do corpo (neste caso também fornecerá hospedagem em hotel até que a liberação do corpo seja realizada).

Transporte de ida e volta pelo meio mais adequado a ser definido pela **ASSISTÊNCIA**.

7.3. Repatriação Funerária

No caso de falecimento do Segurado, a **ASSISTÊNCIA** tratará das formalidades necessárias para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

- ✓ Falecimento e sepultamento do Segurado, dentro do município de moradia habitual no Brasil;
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil;
- ✓ **Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil.** Nesse caso, a **ASSISTÊNCIA** arcará com os gastos limitadas ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Este serviço será fornecido em território nacional e exterior

8. EXCLUSÕES GERAIS ASSISTÊNCIA FUNERAL

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) TRASLADO DO CORPO PARA CREMAÇÃO DESDE O LOCAL DO EVENTO ATÉ OUTRO MUNICÍPIO ONDE A CREMAÇÃO POSSA SER EFETUADA;
- B) AQUISIÇÃO DE JAZIGO;
- C) PEDIDO DE ASSISTÊNCIA DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA;
- D) SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;
- E) A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- F) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- G) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- H) OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA. ESTA EXCLUSÃO NÃO PODERÁ SER APLICADA PARA OS CASOS EM QUE O USUÁRIO ESTIVER NO EXERCÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MILITAR, DE ATOS DE HUMANIDADE EM AUXÍLIO DE OUTREM, NO EXERCÍCIO LEGAL DE PRÁTICA DE ESPORTES OU QUANDO ESTIVER UTILIZANDO, LEGALMENTE, DE MEIO DE TRANSPORTE MAIS ARRISCADO.

9. ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

9.1. Reboque

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular, por pane, acidente ou quando **recuperado** de roubo ou furto, a **ASSISTÊNCIA** arcará com os gastos de reboque do veículo até a oficina indicada pelo Usuário (sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização), delegacia ou posto de vistoria.

Nota 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente.

Nota2: Nos casos de imobilização técnica (farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados) independente de horários, será disponibilizado reboque até o local indicado pelo Usuário.

Limite: Até 300 km (trezentos quilômetros) por evento (contempla gastos com pedágios, balsas, etc.) e 2 (duas) utilizações por ano.

9.2. Socorro Mecânico e/ou Elétrico

Na ocorrência de defeito de ordem elétrica ou mecânica, que impossibilite o Veículo Assistido de se deslocar por seus próprios meios, a **ASSISTÊNCIA** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários. Este serviço contempla somente serviços paliativos como troca de fusível e conexão de bateria.

Nota: Será 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 às compras destas no local do evento.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) de mão de obra por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

9.3. Chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, em razão do seu esquecimento no interior do veículo ou pela quebra na fechadura, ignição ou tranca de direção, a **ASSISTÊNCIA** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves simples. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário respeitado o limite de despesa estipulado no item **9.1 – Reboque** deste regulamento de assistência.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo Assistido bem como, quando necessário, uma cópia da chave do veículo desde que a mesma seja simples.

Limite: Custeio da mão de obra e confecção de 1 (uma) chave, se necessário e tecnicamente possível. Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

Obs.: Na impossibilidade de resolução com o envio de chaveiro ou indisponibilidade do profissional, fica garantido o reboque do veículo dentro do município onde ocorreu o evento.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;

B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.

9.4. Transporte Alternativo

Em caso de pane, acidente, roubo e/ou furto do Veículo assistido que impossibilite a utilização do veículo nos 2 (dois) dias subsequentes, a **ASSISTÊNCIA** disponibilizará um meio de transporte alternativo a todos os ocupantes do veículo para retorno ao domicílio ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

O meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seu (s) acompanhante (s), segundo critério da **ASSISTÊNCIA**, que poderá escolher entre:

- a. Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto até 2 (duas) diárias e com um valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia e um total de R\$ 300,00 (trezentos reais) pelo período locado;
- b. Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo, na classe econômica;
- c. Serviço de transporte

Nota 1: Este serviço será fornecido somente se o evento com o veículo assistido tenha ocorrido acima de 50Km da cidade de domicílio do usuário.

Nota 2 : Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior a de retorno ao município de sua residência.

Nota 3: Quando realizada a solicitação deste serviço, o usuário não terá direito aos serviços descritos no item **9.5 – Hospedagem**.

Limites: Até 2 (duas) utilizações por ano , sendo o meio de transporte a critério da **ASSISTÊNCIA**.

9.5. Hospedagem

Em caso de pane ou acidente onde o reparo do veículo assistido não seja efetuado no mesmo dia de sua imobilização ou precise de um tempo para reparos superior a 6 (seis) horas corridas (de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação para a **ASSISTÊNCIA**), será disponibilizado o serviço de hospedagem.

No caso de Roubo/furto do Veículo Segurado, uma vez formalizada a comunicação do crime às autoridades competentes pelo Usuário, também será disponibilizado ao usuário o serviço de hospedagem.

Nota: Este serviço será fornecido somente se o evento com o veículo assistido tenha ocorrido acima de 50Km da cidade de domicílio do usuário.

Limite: Estada em hotel até o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, até 5 (cinco) diárias por ocupante e 2 utilizações por ano.

Obs.: Não estão cobertas despesas com alimentação durante a hospedagem nem o traslado entre oficina e hotel.

9.6. Transporte para Recuperação do Veículo

Se a reparação do Veículo Assistido exigir um tempo de manutenção superior a 48 (quarenta e oito) horas ou se, em caso de roubo ou furto o automóvel for recuperado posteriormente à saída do Segurado do local da ocorrência, a **ASSISTÊNCIA** arcará com os gastos de transporte do Usuário ou de uma pessoa habilitada que ele designar, até o local onde o Veículo Assistido tiver sido reparado ou recuperado.

Nota 1: O meio de transporte será a critério da **ASSISTÊNCIA**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

Nota 2: Este serviço será fornecido somente se o evento com o veículo assistido tenha ocorrido acima de 50Km da cidade de domicílio do usuário.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por ano.

9.7. Troca de pneu

No caso da impossibilidade do Usuário conduzir o Veículo Assistido devido a problemas com pneu furado ou avariado, a **ASSISTÊNCIA** enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu pelo pneu reserva do Veículo Assistido, desde que o pneu esteja em boas condições.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) DESPESA REFERENTE O REPARO/TROCA DE CÂMARAS, BICOS, RODAS E AQUISIÇÃO DE PNEU NOVO.

9.8. Pane Seca

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível (Pane Seca), a **ASSISTÊNCIA** providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo.

Nota 1: O custo com o combustível será de responsabilidade do usuário.

Nota 2: A **ASSISTÊNCIA** não se responsabilizará por eventuais multas que o Usuário venha a sofrer pela imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.

9.9. Taxi

A **ASSISTÊNCIA** providenciará táxi para o segurado de acordo com a sua necessidade.

Limite: Até o raio de 50 km (cinquenta quilômetros) totais e 2 (duas) utilizações por ano.

9.10. Motorista Amigo

Na impossibilidade do Usuário conduzir o veículo por condições físicas ou psicológicas e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a **ASSISTÊNCIA** disponibilizará o serviço de reboque para o Veículo Assistido e táxi para os ocupantes do Veículo Assistido até o domicílio do Usuário ou ao ponto destino da viagem.

Limite: Até 100 km (cem quilômetros) entre o local do acionamento até a residência habitual do Usuário e 2 (duas) utilizações ano.

10. DESCARTE SUSTENTÁVEL

O usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados.

Nota: Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados pelo tipo de material que os constituem. Após esta separação, é verificada a condição de uso dos materiais para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela Assistência.

Os utensílios que não puderem ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos.

Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA MULHER MAIS**

Será realizada a retirada dos móveis e equipamentos da residência, solicitados pelo usuário e desde que pertençam à listagem abaixo:

GRUPO	EQUIPAMENTOS
Celulares/Smartphones/MP3	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	<i>Smartphones</i>
	GPS
	<i>MP3 Players / Ipods</i>
	Calculadoras
	Agendas eletrônicas (exceto <i>netbooks/ smartphones</i>)
TV's	TV's de tubo de qualquer polegada
	LCD ou Plasma de qualquer polegada
Microcomputador sem monitor/ aparelhos de informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Terminais sustentáveis
	Terminais de caixa
	<i>Thin Clients</i>
	Teclados
	Unidades de armazenamento externo
	Roteadores
	<i>Modem</i>
Monitor CRT/LCD	Monitor de computador de qualquer polegada
DVD/Vídeo Cassete/Videogame/Similares	Vídeo Cassete
	Reprodutores de DVD
	Gravador e/ou reprodutor de DVD
	Projetores
	<i>Videogames</i>
	Vídeo ke
	Aparelhos similares
Notebook/Netbook	<i>Notebooks e Netbooks</i>
Aparelhos de Som	Som Portátil
	<i>Mini System</i> (até 2 (duas) caixas)
	Som <i>rack</i>
	<i>Home Theater</i>
Impressoras/Fax	Matricial
	Jato de Tinta
	<i>Laser</i>
	Copiadoras de pequeno porte
	<i>Plotters</i> de pequeno porte
	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Máquina de escrever elétrica
	Impressora de caixa
	<i>Scanner</i>
Fax	
Câmeras	Câmera fotográfica digital

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA MULHER MAIS**

	Filmadoras
Eleto-portáteis	Secadores de cabelo
	Prancha de alisamento de cabelo
	Liquidificadores
	Centrífuga de fruta/legumes
	Batedeiras
	Torradeiras
	Sanducheiras
	Grill elétrico
	Furadeira
	Parafusadeira elétrica
	Moedores de carne doméstico
	Multiprocessadoras
	Barbeadores
	Ferros de passar roupa
	Cafeteiras
	Microfones
Fones de ouvido	
Eleto-domésticos de porte médio	Máquina de costura elétrica
	Ventiladores de mesa ou de chão
	Aspiradores de pó
	Vaporizadores tipo Wap
	Enceradeiras
	Aquecedores de ambiente
	Microondas
	Forno elétrico
Eleto-doméstico de grande porte	Aparelhos de ar-condicionado
	Lava-louça
	Lavadoras domésticas
	Fogão
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
Telefones (com e sem fio)	Aparelhos terminais
	Mini PABX
	Secretária eletrônica
Móveis	Sofá
	Mesa
	Cadeira
	Poltrona
	Armário
	Criado mudo
	Entre outros

Limite:

O serviço está limitado ao descarte de até 03 itens por coleta e 2 (duas) utilizações por ano. Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.

**Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000
Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045**

10.1. Regras de Utilização:

- O prazo mínimo a partir do recebimento do agendamento para a realização da coleta será de 5 (cinco) dias úteis;
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos.
- Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impedimento para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da rede de prestadores.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira, das 8h às 18h, e aos sábados das 9h às 14h.

10.2. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- B) RETIRADA DE ITENS DE DECORAÇÃO (QUADROS, TAPETES, CORTINAS, ESCULTURAS, DEMAIS);**
- C) RETIRADA DE QUALQUER MÓVEL QUE NÃO ESTEJA DESMONTADO, TAIS COMO ARMÁRIO, ESTANTE, CAMA, SOFÁ, ENTRE OUTROS;**
- D) DESMONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL, EQUIPAMENTO OU UTENSÍLIO;**
- E) QUALQUER TIPO DE MÃO DE OBRA DE ALVENARIA E/OU RETIRADA DO EQUIPAMENTO FIXADO NA PAREDE, PISO, ETC.;**
- F) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL ONDE NÃO SEJA POSSÍVEL O ACESSO AO VEÍCULO DA REDE DE PRESTADORES;**
- G) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL DE RISCO;**
- H) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJA POSSÍVEL A PASSAGEM DO MESMO PELA PORTA PRINCIPAL DA RESIDÊNCIA;**
- I) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DA RETIRADA PELA JANELA, EM APARTAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DE IÇAR O BEM A SER RETIRADO;**
- J) RETIRADA DE PORTÁTEIS, TAIS COMO BARBEADOR, RÁDIO, BATEDEIRA, LIQUIDIFICADOR, TORRADEIRA, APARELHO DE BARBEAR, TELEFONE FIXO E CELULAR, BRINQUEDO ENTRE OUTROS, COM UM VOLUME MENOR DO QUE 5 (CINCO) UNIDADES;**
- K) RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, HOSPITALAR, ENTULHO, ENTRE OUTROS);**
- L) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO PERTENÇAM À RESIDÊNCIA HABITUAL DO USUÁRIO, CONSTANTE NO SEU CADASTRO;**

M) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA OU AINDA, CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO.

11. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistência 0800 729 7000; Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 775 5045.

“A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.”

Ouvidoria BB Seguros 0800 880 2930; Ouvidoria ao Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373.

12. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Mapfre Assistência Ltda. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

13. 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.**

QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

DOMICILIAR INTERMEDIÁRIO

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

Serviços	Limites	Âmbito
Indicação de profissionais	Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência. Obs: O Usuário fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, bem como por possíveis trocas e substituição de peças.	Brasil
Eletricista	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Encanador	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Chaveiro	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Pedreiro	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes
Vidraceiro	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano. . Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 (trezentos mil) habitantes.
Marceneiro	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano. Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h.	Brasil Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes
Serralheiro	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano. Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h.	Brasil Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes
Cobertura Provisória de Telhados (Colocação de Lona)	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASOS DE EVENTOS ASSISTIDOS

Serviços	Limites	Âmbito
-----------------	----------------	---------------

Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000

Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA MULHER MAIS**

Limpeza	Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano. Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h às 13h.	Brasil
Vigia	Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano. Nota: O serviço deverá ser solicitado pelo período mínimo de 06 horas corridas.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 (trezentos mil) habitantes.
Transferência de Móveis	Até R\$ 300,00 (trezentos reais), raio de 50 km (cinquenta quilômetros) e 2 (duas) utilizações por ano. Nota: Atendimento deverá ser agendado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 09h as 18h e aos sábados, exceto feriado, das 09h as 13h.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes.
Guarda de Móveis	Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e até 7 (sete) dias. Inclui retorno dos móveis para a Residência Assistida e até 2 (duas) utilizações por ano. Nota: Atendimento deverá ser agendado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 09h as 18h e aos sábados, exceto feriado, das 09h as 13h.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes.
Hospedagem Alternativa	Até R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária com máximo de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos) por período. Período de Hospedagem: Até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Despesas de Restaurantes e Lavanderias	Até R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária com máximo de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) por período. Período de Hospedagem: Até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Faxineira	Até 10 (dez) diárias de R\$150,00 (cento e cinquenta reais)/dia Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h. Até 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA MULHER MAIS**

Serviço de babá e berçário	Demanda de até 5 (cinco) diárias de R\$ 200,00 (duzentos reais) R\$1.000,00 (mil reais) no total. Até 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Guarda de Animal de Estimação	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a diária. Até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes.
Locação de Freezer, Fogão e Geladeira	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária com máximo de R\$ 800,00 (oitocentos reais) por período. Até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes.

ASSISTÊNCIA FUNERAL

Serviços	Limites	Âmbito
Assistência Funerária	Serviços de sepultamento e/ou cremação englobando: urna/caixa, remoção do corpo, preparação do corpo, carro funerário, caixão, paramentos essa, serviço assistencial, registro de óbito, placa para túmulo, taxa de sepultamento ou cremação, taxa de velório, enfeite floral e coroas. Até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Brasil
Serviço de passagem para um membro da família	Disponibilização de meio de transporte mais adequado quando: - Não for utilizado o traslado do corpo e for realizado o sepultamento no local do falecimento fora do domicílio do segurado ou - Houver necessidade de um membro da família para liberação do corpo (neste caso também fornecerá hospedagem em hotel pelo período mínimo necessário) Transporte de Ida e Volta pelo meio mais adequado a ser definido pela Mapfre Assistência.	Brasil
Repatriação Funerária	Retorno do corpo e/ou restos mortais ao município de domicílio. Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)	Exterior / Brasil

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA MULHER MAIS**

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

Serviços	Limites	Âmbito
Reboque	Até 300 km (trezentos quilômetros) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Socorro Mecânico e/ou Elétrico	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Chaveiro	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Transporte Alternativo	Meio de transporte alternativo de acordo com o critério da ASSISTÊNCIA, que poderá escolher entre: a. Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto (até 2 (duas) diárias) e com um valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia e um total de R\$ 300,00 (trezentos reais) pelo período locado. b. Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica; c. Serviço de transporte Até 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Hospedagem	Tempo de reparo acima de 6 horas ou nos casos em que não houver oficina aberta e for necessário esperar o início do expediente Até R\$ 200,00 (duzentos reais)/dia, limitada 5 (cinco) dias por evento, independente do nº de ocupantes do veículo Obs.: Não estão cobertas despesas com alimentação ou traslado entre oficina e hotel. Até 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Transporte para Recuperação do Veículo	Até 2 (duas) utilizações por ano. Passagem de classe econômica em meio de transporte aéreo ou terrestre	Brasil
Troca de pneu	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano..	Brasil
Pane Seca	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Táxi	Até 50 km (cinquenta quilômetros) totais e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
Motorista Amigo	Retorno até sua residência habitual. Até 100 km (cem quilômetros) e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

DESCARTE SUSTENTÁVEL

Serviços	Limites	Âmbito
Descarte Sustentável	Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações por ano. Limitada. Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h às 18h e sábado das 09h às 14h.	Brasil