

Guia de Assistência

AutoMais Casa

- Para seguros contratados a partir de 28/11/2018 -

Terão direito aos serviços:

Os serviços AutoMais Casa Assistência são oferecidos gratuitamente para o segurado pessoa física e serão realizados na residência habitual dele.

Exceto para: Seguros com contratação apenas com a cobertura de RCF-V danos materiais e danos corporais, Duas Rodas (motocicletas abaixo de 500cc) e AutoMais Frota.

Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados em Território Nacional.

Como acioná-los?

Sempre que precisar acionar uma assistência, entre em contato com a Assistência 24 horas BB Seguro Auto:

Brasil – 0800 729 7000

Mercosul – 55 16 3111 8600

Os serviços, quando relacionados ao veículo, **somente** serão executados na presença do Segurado ou da pessoa que o represente, que disponha dos documentos do veículo e de suas chaves.

Reembolso

Não haverá em qualquer hipótese reembolso de gastos relativos à mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros.

Responsabilidade do Segurado

- a. A compra de peças e componentes específicos necessários para a execução do serviço
- b. Os gastos com mão-de-obra e materiais para colocar azulejo, para pintar paredes, para executar revestimentos diversos ou para realizar qualquer outro tipo de acabamento fino
- c. Definir o local/ponto onde pode ser instalada (s) prateleira (s), bem como se responsabilizar por eventuais danos provenientes desta instalação
- d. Custos com mão-de-obra que excederem o limite de despesas mencionada em cada serviço

Os serviços oferecidos não abrangem mão-de-obra para:

- a. Evento que caracterize falta de manutenção dos itens cobertos por esta assistência
- b. Reparo proveniente da deterioração e/ou corrosão das tubulações; por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; em tubulações de cobre; em equipamentos de pressurização; em vazamento de tubulações cerâmicas (manilhas); em vazamento em tubulações de gás; em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações; em aquecedores de água elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscina; em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; que exija a interrupção do fornecimento comum de água de condomínios ou a outros imóveis
- c. Limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, diagnóstico de vazamento que não seja de causa aparente
- d. Reparos em portões elétricos, alarmes, interfones, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água, antenas ou cabos de televisão, substituição parcial ou total de fiação condutora, aquecedores elétricos, a gás e/ou solares e suas instalações, troca de lâmpadas, danos causados direta ou indiretamente pela queda de raio
- e. Desentupimento e/ou reparo proveniente de inundações ou alagamento, em tubulações e/ou equipamentos pertencentes à piscina, de tubulação de água potável, de tubulação cerâmica (manilhas)
- f. Desobstrução e/ou desentupimento decorrentes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, desobstruções provenientes de argamassas e raízes em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações
- g. Limpeza de coletores e reservatório de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água e de fossa séptica; desentupimento proveniente de alagamentos ou inundações
- h. Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel; em telhados com inclinação superior a 35º; em coberturas de edifícios ou em imóveis com mais de 02 (dois) pavimentos a partir do nível da rua
- i. Cópia de chaves a partir das originais; troca de segredo; reparo em fechaduras magnéticas ou nas instalações de fechaduras magnéticas/elétricas
- j. Conserto de tomadas elétricas e de interruptores
- k. Os serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros
- l. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza tais como: furação, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares
- m. Operações de busca para recuperação ou salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência fenômenos/ convulsões da natureza bem como operações de rescaldo
- n. Itens pertencentes a residências que sejam utilizadas parcialmente para fins comerciais, tanto pelo Segurado, quanto por terceiros
- o. Reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno e ainda reparo de fechadura tetra, com mais de 05 (cinco) pinos

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC Deficiente Auditivo ou de Fala 24h 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 755 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados). 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.

- p. Serviços a serem executados em imóveis em construção
- q. Reparos e/ou limpeza em caixas de gordura e/ou de inspeção
- r. Qualquer aplicação de acabamento fino, após reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos

Limites de utilização

	AutoMais Casa Assistência
Limite de utilização*	Até uma vez
Hidráulica	X
Elétrica	X
Desentupimento	X
Chaveiro	X
Quebra-galho	X
Indicação de orçamentista	X

* Durante a vigência da apólice (a cada período de doze meses)

O serviço de assistência à residência será prestado pela MAPFRE Assistência, CNPJ: 68.181.221/0001-47.

Assistência AutoMais Casa

A Seguradora garante mão-de-obra para a execução de reparo emergencial para os serviços discriminados a seguir:

Hidráulica

Vazamentos de válvulas ou caixa de descarga, torneiras, sifões, chuveiros, misturadores, boia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, bem como ruptura súbita e acidental de tubulações.

Desde que autorizada pelo Segurado, será feita a quebra na parede, de um ponto com medidas de até 30 cm x 30 cm, para localizar o vazamento não visível e/ou cano não aparente.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Elétrica

Interrupção de energia elétrica por problemas em tomadas, disjuntores, interruptores bem como troca de resistência de chuveiro e torneiras elétricas (não blindada).

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Desentupimento

Pias, ralos, sifões, calhas, tubulações, vaso sanitário, tubulações de esgoto.

Esse serviço será prestado desde que estes itens estejam dentro do terreno ou área construída do imóvel e considerando até 20 metros de tubulação a partir do local onde se originou o vazamento.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 200,00 por evento.

Chaveiro

Em caso de quebra, perda, emperramento ou roubo das chaves originais ou ainda em consequência de arrombamento;

Confecção de (01) uma nova chave ou troca do miolo.

Este serviço está limitado a portas ou portões principais para acesso ao interior da residência do Segurado.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Obs.: Não está coberto emperramento das portas, apenas das chaves.

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC Deficiente Auditivo ou de Fala 24h 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 755 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados). 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.

Quebra-galho

Profissional capacitado para executar os seguintes serviços: instalação de chuveiro ou troca de sua resistência, tomada, interruptor, luminária, torneira elétrica; fixação de prateleira, quadro, varal de teto, persiana; instalação de olho mágico, varão e trilho de cortina e instalação de ventilador de teto.

O Segurado poderá escolher entre utilizar até 03 (três) serviços dos itens acima relacionados ou 01 (um) único serviço com até 03 unidades.

Os serviços devem ser executados em uma única visita.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 120,00 por evento.

Essa garantia será disponibilizada somente em cidades acima de 50.000 habitantes.

Indicação de Orçamentista

Indicação de profissional para elaborar orçamento e se aprovado pelo Segurado, realizar serviços de: encanador, eletricista, chaveiro, serralheiro, vidraceiro, pedreiro, serviço de limpeza, carpinteiro, pintor, instalação de carpetes, desentupidor, segurança, instalação de antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

O Segurado fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, mão-de-obra, bem como por possíveis trocas e substituição de peças.

Custo de mão-de-obra diferenciado para realização de serviços extra particulares

Caso o Segurado necessite realizar algum (ns) do (s) serviço (s) oferecido (s) por esta assistência, mas o limite de utilização já tenha sido ultrapassado, será garantido ao Segurado um preço de mão-de-obra diferenciado para execução destes serviços extra particulares.

Este custo de mão-de-obra diferenciado dará ao Segurado o direito de ele ter em sua residência um profissional por até 8 horas para a realização dos serviços oferecidos em contrato.

ESTADO	REGIÃO	Custo Diária - R\$ (01 Funcionário disponível por 08 horas)
ACRE	CAPITAL	156,98
	INTERIOR AC	166,98
ALAGOAS	CAPITAL	146,98
	INTERIOR	166,98
AMAZONAS	CAPITAL	189,64
AMAPÁ	ESTADO INTEIRO	196,88
BAHIA	GDE. SALVADOR	213,22
	INTERIOR	233,22
CEARÁ	GDE. FORTALEZA	131,27
	INTERIOR	141,27
DISTRITO FEDERAL	ESTADO INTEIRO	195,94
ESPÍRITO SANTO	GDE. VITÓRIA	188,21
	INTERIOR	193,21
GOIÁS	CAPITAL	166,38
	INTERIOR	186,38
MARANHÃO	CAPITAL	181,02
	MA INTERIOR	201,02
MATO GROSSO	GDE. CUIABÁ	139,70
	INTERIOR	159,70
MATO GROSSO DO SUL	GDE. CAMPO GRANDE	141,08
	INTERIOR	161,08
MINAS GERAIS	GDE. BELO HORIZONTE	192,35
	INTERIOR	197,35
PARÁ	GDE. BELÉM	166,18
	INTERIOR	176,18
PARAÍBA	GDE. JOÃO PESSOA	137,38
	INTERIOR	147,78
PARANÁ	GDE. CURITIBA	192,35
	INTERIOR	207,35
PERNAMBUCO	GDE. RECIFE	193,14
	INTERIOR	213,14

RIO DE JANEIRO	GDE. RJ	202,32
	INTERIOR	217,32
RIO GRANDE DO NORTE	GDE. NATAL	138,24
	INTERIOR	148,24
RONDÔNIA	CAPITAL	227,21
	INTERIOR	237,21
RORAIMA	CAPITAL	191,10
	INTERIOR	201,10
SANTA CATARINA	GDE. FLORIANÓPOLIS	154,86
	INTERIOR	169,86
SÃO PAULO	GDE. SP	198,26
	INTERIOR	203,26
SERGIPE	ESTADO INTEIRO	136,59
TOCANTINS	GDE. PALMA	224,76
	INTERIOR	234,76

MAPFRE Seguros Gerais S.A
CNPJ: 61.074.175/0001-38

Comercializado pela BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A.
CNPJ: 27.833.136/0001-39.

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.901053/2013-88 e Processo SUSEP RCF-V nº 15414.900139/2016-36. Os registros desses planos na SUSEP não implicam, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

0800 729 7000

Deficiente Auditivo ou de Fala

0800 962 7373

24 horas, sete dias da semana

Assistência 24 horas

0800 729 7000

Ouvidoria

0800 880 2930

Deficiente Auditivo ou de Fala

0800 755 7003

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados. 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.