

## **ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA ESTILO**

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA BRASIL ASSISTÊNCIA S.A.  
CNPJ: 68.181.221/0001-47

## COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

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

### INDÍCE

<b>1. <u>DEFINIÇÕES</u></b> .....	3
<b>2. <u>VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO</u></b> .....	4
<b>3. <u>ÂMBITO TERRITORIAL</u></b> .....	4
<b>4. <u>EXCLUSÕES GERAIS</u></b> .....	4
<b>5. <u>SERVIÇOS</u></b> .....	5
<b>6. <u>SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA</u></b> .....	5
<b>7. <u>SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL</u></b> .....	19
<b>8. <u>EXCLUSÕES GERAIS ASSISTÊNCIA FUNERAL</u></b> .....	22
<b>9. <u>ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL</u></b> .....	23
<b>10. <u>DESCARTE SUSTENTÁVEL</u></b> .....	27
<b>11. <u>ASSISTÊNCIA PET</u></b> .....	30
<b>12. <u>EXCLUSÕES GERAIS ASSISTÊNCIA PET</u></b> .....	33
<b>13. <u>ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA</u></b> .....	33
<b>14. <u>COMUNICAÇÃO</u></b> .....	34
<b>15. <u>PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</u></b> .....	34
<b>16. <u>CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</u></b> .....	34

## **ASSISTÊNCIA**

### **1. DEFINIÇÕES**

- 1.1. Usuário:** O titular do seguro BB Seguro Vida Estilo, 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 de propriedade e 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.

### **1.7. Animal Assistido**

Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência habitual, portadores de carteirinha de vacinação.

### **1.8. Acidente Coberto**

Entende-se por Acidente, o evento isolado involuntário, bem como caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.

### **1.9. Lesão**

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de acidente coberto.

### **1.10. Doenças Preexistentes**

Entende-se por Doenças Preexistentes, doença ou lesão decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.

### **1.11. Residência Assistida**

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência, desde que em território nacional.

## **2. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

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

**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 BRASIL 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 Estilo.

---

**Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000**

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

## **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 ACARREJAR 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.

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 TRANÇAS, 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 Previstos, 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**

Na ocorrência de defeitos em portas, portões, grades e batentes decorrentes de Eventos Previstos, 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 Previstos, 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 desmoração, 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.

**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

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, desmoronamento, 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, desmoronamento, 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 previstos 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.

#### **6.20. CHECK UP**

**Todos os serviços listados abaixo têm o limite de até 05 serviços realizados todos em um único acionamento.**

**Limite:** Até R\$ 1.000,00 (Mil reais) por evento.



**6.20.1. Revisão de Instalação Elétrica**

Mão de obra para verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas e interruptores) e quadro de distribuição interno. Não estão incluídos neste item qualquer outra manutenção e ou instalação de rede, cabeamento, tanto de fiação privativa (residência) quanto de instalações técnicas (antenas, etc.).

**6.20.2. Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores**

Mão de obra gratuita  
Até 10 unidades para todos os itens

**6.20.3. Verificação de Possíveis Vazamentos**

Verificação em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa 'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis (apenas inspeção).

**6.20.4. Chaveiro**

Mão de obra para instalação de olho mágico em porta de madeira. Até 01 unidade.

**6.20.5. Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças**

Janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem.  
Até 10 unidades para todos os itens.

**6.20.6. Limpeza de Caixa D'água**

Limpeza quando tecnicamente possível (Exclusivo para casas), Até 2.000 litros / 02caixas d'água

**Exclusões: quando houver necessidade de retirada de telhões de fibro-amianto acima de 1m de comprimento**

**6.20.7. Limpeza de Calhas**

Varredura e retirada de sujeiras e detritos (Exclusivo para casas) Limitada a 25 metros lineares + a desobstrução do cano da calha. Limitada a 3,5 de altura (residência)

**6.20.8. Mudança de Móveis**

Remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que não seja necessária a desmontagem e a mudança seja no mesmo pavimento.

**6.20.9. Serviços Gerais**

Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, kit de banheiro e varões de cortina. Até 05 (cinco) unidades.

**6.20.10. Fixação de Antenas**

Fixação de antena VHF ou UHF (Serviço exclusivo para casas)

**Exclusão: não inclui sintonia de canais.**

**6.20.11. Trocas de Vidros**

Mão de obra para substituição, total ou parcial, de até 1 m<sup>2</sup> de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm que já estejam quebrados, trincados ou faltando na residência.

**Exclusões: vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer tipo de vidro especial.**

**6.20.12. Limpezas de Ralos e Sifões**

Mão de obra para limpeza de ralos ou sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas).  
Até 04 ralos e/ou sifões

**6.20.13. Rejuntamento**

Rejunte branco comum em Box, louças, pias e tanques.  
Até 06 unidades.

**6.20.14. Substituição de Telhas**

Verificação ou substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (Somente para telhas de barro comum e cerâmica. Exceto o tipo "fibrocimento").

**6.21. ELETROASSIST**

**6.21.1. Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos:**

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, BRASIL ASSISTÊNCIA encaminhará um profissional para realizar o reparo dos eletrodomésticos considerados como "linha branca ou marrom" da Residência Assistida.

Estão cobertos pela assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;

- ✓ Forno de Microondas;
- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Televisão;
- ✓ Aparelho de som;
- ✓ Aparelho de DVD/Blue Ray;
- ✓ Aparelho de Telefone;
- ✓ Home Theater.

**Nota1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou substituição de peças serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota2:** Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.

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

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- B) EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- C) PRODUTOS IMPORTADO QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**
- D) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO;**

#### **7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL**

---

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

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 Estilo.

### **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 limitados 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.**

**EXLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA BRASIL 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 domicilio 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 domicilio 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:** Limitado até o raio de 50 km (cinquenta quilômetros), sendo ida e volta 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.

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

## 10. DESCARTE SUSTENTÁVEL

**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.

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

GRUPO	EQUIPAMENTOS
<b>Celulares/Smartphones/MP3</b>	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	<i>Smartphones</i>
	GPS
	<i>MP3 Players / Ipods</i>
	Calculadoras
	Agendas eletrônicas (exceto <i>netbooks/ smartphones</i> )
<b>TV's</b>	TV's de tubo de qualquer polegada
	LCD ou Plasma de qualquer polegada
<b>Microcomputador sem monitor/ aparelhos de informática</b>	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>	

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
BB SEGURO VIDA ESTILO**

<b>Monitor CRT/LCD</b>	Monitor de computador de qualquer polegada
<b>DVD/Vídeo Cassete/Videogame/Similares</b>	Vídeo Cassete
	Reprodutores de DVD
	Gravador e/ou reprodutor de DVD
	Projetores
	Videogames
	Videoke
	Aparelhos similares
<b>Notebook/Netbook</b>	<i>Notebooks e Netbooks</i>
<b>Aparelhos de Som</b>	Som Portátil
	<i>Mini System</i> (até 2 (duas) caixas)
	Som <i>rack</i>
	<i>Home Theater</i>
<b>Impressoras/Fax</b>	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	
<b>Câmeras</b>	Câmera fotográfica digital
	Filmadoras
<b>Eleto-portáteis</b>	Secadores de cabelo
	Prancha de alisamento de cabelo
	Liquidificadores
	Centrífuga de fruta/legumes
	Batedeiras
	Torradeiras
	Sanducheiras
	<i>Grill</i> elétrico
	Furadeira
	Parafusadeira elétrica
	Moedores de carne doméstico
	Multiprocessadoras
	Barbeadores
	Ferros de passar roupa
	Cafeteiras
Microfones	
Fones de ouvido	
<b>Eleto-domésticos de porte médio</b>	Máquina de costura elétrica
	Ventiladores de mesa ou de chão
	Aspiradores de pó
	Vaporizadores tipo Wap
	Enceradeiras
	Aquecedores de ambiente

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

	Microondas
	Forno elétrico
<b>Eletrodoméstico de grande porte</b>	Aparelhos de ar-condicionado
	Lava-louça
	Lavadoras domésticas
	Fogão
<b>Geladeira e Freezer</b>	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
<b>Telefones (com e sem fio)</b>	Aparelhos terminais
	Mini PABX
	Secretária eletrônica
<b>Móveis</b>	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.

**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. ASSISTÊNCIA PET

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.**

### 11.1. Transporte Veterinário Emergencial

Em caso de lesão resultante de acidente sofrido pelo Animal Assistido, e desde que o Segurado declare que não possua condições físicas para fazê-lo, **Assistência 24 horas** se responsabilizará pelo transporte do Animal Assistido até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.

Caso a condição de impossibilidade do Segurado perdure até o momento da alta do Animal Assistido, concedida pelo veterinário responsável e, não haja outro responsável

indicado pelo Segurado que possa buscar o Animal Assistido, **Assistência 24 horas** efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do Segurado.

Para o fornecimento do retorno do Animal Assistido é necessária à presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Nota 1:** O meio de transporte mais adequado será definido pela **Assistência 24 horas**.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento.

### **11.2. Assistência Veterinária Emergencial**

Em caso de doença do Animal Assistido, **Assistência 24 horas** dará atendimento veterinário relacionado a consultas, medicamentos e procedimentos utilizados em caráter emergencial.

Em caso de acidente com o Animal Assistido, **Assistência 24 horas** dará atendimento veterinário relacionado à cirurgia e medicamentos utilizados em procedimentos veterinários.

**A remarcação de consulta está garantida com até 24 horas da data agendada. Em caso de remarcação com menos de 24 horas da data agendada, será considerado intervenção utilizada.**

**Limite:** Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

##### **A) ATENDIMENTOS A DOENÇAS PRÉEXISTENTES.**

### **11.3. Consulta Veterinária**

Consulta veterinária na rede credenciada da Assistência.

**Limite:** Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento.

**Horário de atendimento:** conforme horário da clínica veterinária. Sujeito a disponibilidade do prestador credenciado.

### **11.4. Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz**

Em caso de lesão ou doença do Segurado, devidamente atestado através de laudo médico que o impeça de cuidar do Animal Assistido, **Assistência 24 horas** será responsável pelo transporte de ida e volta até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel)

**Limites:** Ida e volta com raio de até 50 km da residência.

**Nota 1:** Custo do serviço da clínica veterinária, banho e tosa ou hotel por conta do segurado.

**Nota 2:** Horário de atendimento conforme disponibilidade do estabelecimento.

**Nota 3:** Agendamento com 24 horas de antecedência.

### **11.5. Hospedagem De Animais**

Em caso de lesão ou doença do Segurado, devidamente atestado através de laudo médico que o impeça de cuidar do Animal Assistido, **Assistência 24 horas** será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia do Animal Assistido até um hotel para animais mais próximo do local do evento, e que esteja adequado para prestação deste serviço.

**Limites:** Até 4 (quatro) diárias limitado a R\$ 320,00 (Trezentos e vinte reais) por toda a estada do animal Assistido.

**Nota 1:** Sujeito a prestador credenciado na região.

### **11.6. Assistência Funeral ao Animal Assistido**

No caso de óbito do animal de estimação o Usuário deverá contatar **Assistência 24 horas** para solicitar o serviço.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos, conforme disponibilidade local para a cremação coletiva ou enterro do animal de estimação. Será necessário verificar as regras da Legislação do município, para cremação, sendo que nestes casos, não será disponibilizada as cinzas do animal.

Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, haverá o recolhimento do animal de estimação onde serão realizados os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

Todas as informações e procedimentos serão fornecidas ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade de envio de documentações para a conclusão do serviço.

**Limite:** Até R\$ 1.000,00 (mil reais) limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Para o serviço de **11.6 - Assistência Funeral ao Animal Assistido**, o atendimento será realizado nas seguintes cidades e de acordo com a disponibilidade local:

**SP** - São Paulo, Campinas, Ribeirão Preto, Campinas, Pindamonhangaba; **DF** – Brasília; **RS** - Porto Alegre; **PR** – Colombo, Pinhais; **ES** – Vitória; **CE** – Fortaleza, **SE** - Nossa Senhora do Socorro; **RJ** – Rio de Janeiro, **SC** - Balneário Camboriú; **MG** – Uberlândia.



Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo usuário.

#### **12. EXCLUSÕES GERAIS ASSISTÊNCIA PET**

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

- A) ATAQUES INDEVIDOS DO ANIMAL ASSISTIDO A TERCEIROS, ASSIM COMO POR QUALQUER DESPESA INCORRIDA POR ELES JUNTO A ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO.
- B) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.
- C) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM BRASIL ASSISTENCIA.
- D) LIMPEZA DE TÁRTARO.
- E) ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQÜÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.
- F) ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO, E/OU LESÕES E CONSEQÜÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO.
- G) ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO VETERINÁRIA.
- H) DESPESAS COM AQUISIÇÃO DE PRÓTESES.
- I) DESPESAS COM ATENDIMENTO POR GRAVIDEZ.
- J) DESPESAS COM PARTO NORMAL OU CESÁRIA DO ANIMAL ASSISTIDO.
- K) DESPESAS COM O ANIMAL ASSISTIDO, DECORRENTES DE TRATAMENTO DE DOENÇAS NERVOSAS.
- L) DESPESAS COM CASTRAÇÃO.
- M) ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL/AMADOR POR PARTE DO ANIMAL ASSISTIDO.
- N) DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: REFEIÇÕES, E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL.

#### **13. ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA**

### **13.1. Orientação Psicológica**

Situações de forte impacto emocional, tais como: perdas, luto, acidente, doenças graves do segurado ou em sua família, aposentadoria e envelhecimento.

Consultas remotas (telefone ou internet)

**Sem limite monetário e de utilização**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

### **14. 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.

### **15. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

### **16. 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**

**Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000**

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

DOMICILIAR TOP

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

Serviços	Limites	Âmbito
<b>Indicação de profissionais</b>	Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência. <b>Obs:</b> O Usuário fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, bem como por possíveis trocas e substituição de peças	Brasil
<b>Eletricista</b>	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Encanador</b>	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Chaveiro</b>	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Pedreiro</b>	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil <b>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes</b>
<b>Vidraceiro</b>	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.
<b>Marceneiro</b>	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 <b>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes</b>

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
BB SEGURO VIDA ESTILO**

<b>Serralheiro</b>	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 <b>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes</b>
<b>Cobertura Provisória de Telhados (Colocação de Lona)</b>	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

**SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASOS DE EVENTOS PREVISTOS**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Limpeza</b>	Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.  <b>Horário de Atendimento:</b> Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h às 13h.	Brasil
<b>Vigia</b>	Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.  <b>Nota:</b> 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.
<b>Transferência de Móveis</b>	Até R\$ 300,00 (trezentos reais), raio de 50 km (cinquenta quilômetros) e 2 (duas) utilizações por ano.  <b>Nota:</b> Atendimento deverá ser agendado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. <b>Horário de atendimento:</b> 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.
<b>Guarda de Móveis</b>	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.  <b>Nota:</b> Atendimento deverá ser agendado com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Horário de atendimento: De segunda a sexta-	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes.

**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 ESTILO**

	feira, exceto feriado, das 09h as 18h e aos sábados, exceto feriado, das 09h as 13h.	
<b>Hospedagem Alternativa</b>	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
<b>Despesas de Restaurantes e Lavanderias</b>	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
<b>Faxineira</b>	<b>Até 10 (dez) diárias de R\$150,00 (cento e cinquenta reais)/dia</b> 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
<b>Serviço de babá e berçário</b>	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
<b>Guarda de Animal de Estimação</b>	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.
<b>Locação de Freezer, Fogão e Geladeira</b>	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.

**CHECK UP**

---

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

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Revisão de Instalação Elétrica</b>	Até 05 serviços realizados todos num único acionamento Limite de R\$1.000,00	Brasil
<b>Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores</b>		Brasil
<b>Verificação de Possíveis Vazamentos</b>		Brasil
<b>Chaveiro</b>		Brasil
<b>Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças</b>		Brasil
<b>Limpeza de Caixa D'água</b>		Brasil
<b>Limpeza de Calhas</b>		Brasil
<b>Mudança de Móveis</b>		Brasil
<b>Serviços Gerais</b>		Brasil
<b>Fixação de Antenas</b>		Brasil

<b>Troca de Vidros</b>		Brasil
<b>Limpeza de Ralos e Sifões</b>		Brasil
<b>Rejuntamento</b>		Brasil
<b>Substituição de Telhas</b>		Brasil

**ELETROASSIST**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos</b>	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.  Carência de 30 dias a partir da contratação.	Brasil

**ASSISTÊNCIA FUNERAL**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Assistência Funerária</b>	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
<b>Serviço de passagem para um membro da família</b>	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	Brasil

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

	mínimo necessário) Transporte de Ida e Volta pelo meio mais adequado a ser definido pela Brasil Assistência.	
<b>Repatriação Funerária</b>	Retorno do corpo e/ou restos mortais ao município de domicílio. Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)	Exterior / Brasil

**ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Reboque</b>	Até 300 km (trezentos quilômetros) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Socorro Mecânico e/ou Elétrico</b>	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Chaveiro</b>	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Transporte Alternativo</b>	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
<b>Hospedagem</b>	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



**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
BB SEGURO VIDA ESTILO**

<b>Transporte para Recuperação do Veículo</b>	Passagem de classe econômica em meio de transporte aéreo ou terrestre Até 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Troca de pneu</b>	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Pane Seca</b>	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Táxi</b>	Até 50 km (cinquenta quilômetros) sendo ida e volta e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil
<b>Motorista Amigo</b>	Retorno até sua residência habitual. Até 100 km (cem quilômetros) e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

**DESCARTE SUSTENTÁVEL**

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

**ASSISTÊNCIA PET**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Transporte Veterinário Emergencial</b>	Até R\$ 150,00 por evento e 2 (duas) utilizações por ano)	Brasil
<b>Assistência Veterinária Emergencial</b>	Até R\$ 250,00 por evento e 2 (duas) utilizações por ano)	Brasil
<b>Consulta Veterinária</b>	Até R\$ 250,00 por evento e 2 (duas) utilizações por ano) Rede credenciada da assistência. <b>Atendimento:</b> conforme horário da clínica veterinária	Brasil

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
BB SEGURO VIDA ESTILO**

<b>Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz</b>	Raio de 50 km da residência sendo ida e volta e 2 (duas) utilizações por ano) Agendamento com 24 horas de antecedência	Brasil
<b>Hospedagem de Animais</b>	Até 4 (quatro) diárias com valor máximo de R\$ 320,00 (trezentos e vinte reais) por toda estadia e 2 (duas) utilizações por ano	Brasil
<b>Assistência Funeral (sepultamento / cremação)</b>	Até R\$ 1.000,00 por evento e 2 (duas) utilizações por ano.	Brasil

**ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA**

<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Âmbito</b>
<b>Suporte e Orientação Psicológica</b>	Sem limite monetário e de utilização <b>Horário de atendimento:</b> Das 08h até 18h de segunda a sexta-feira.	Brasil