



Manual de Assistências





Bem-vindo à BB Seguros.

**Conheça todos os serviços disponíveis
no seu plano de assistência para te
ajudar quando precisar.**

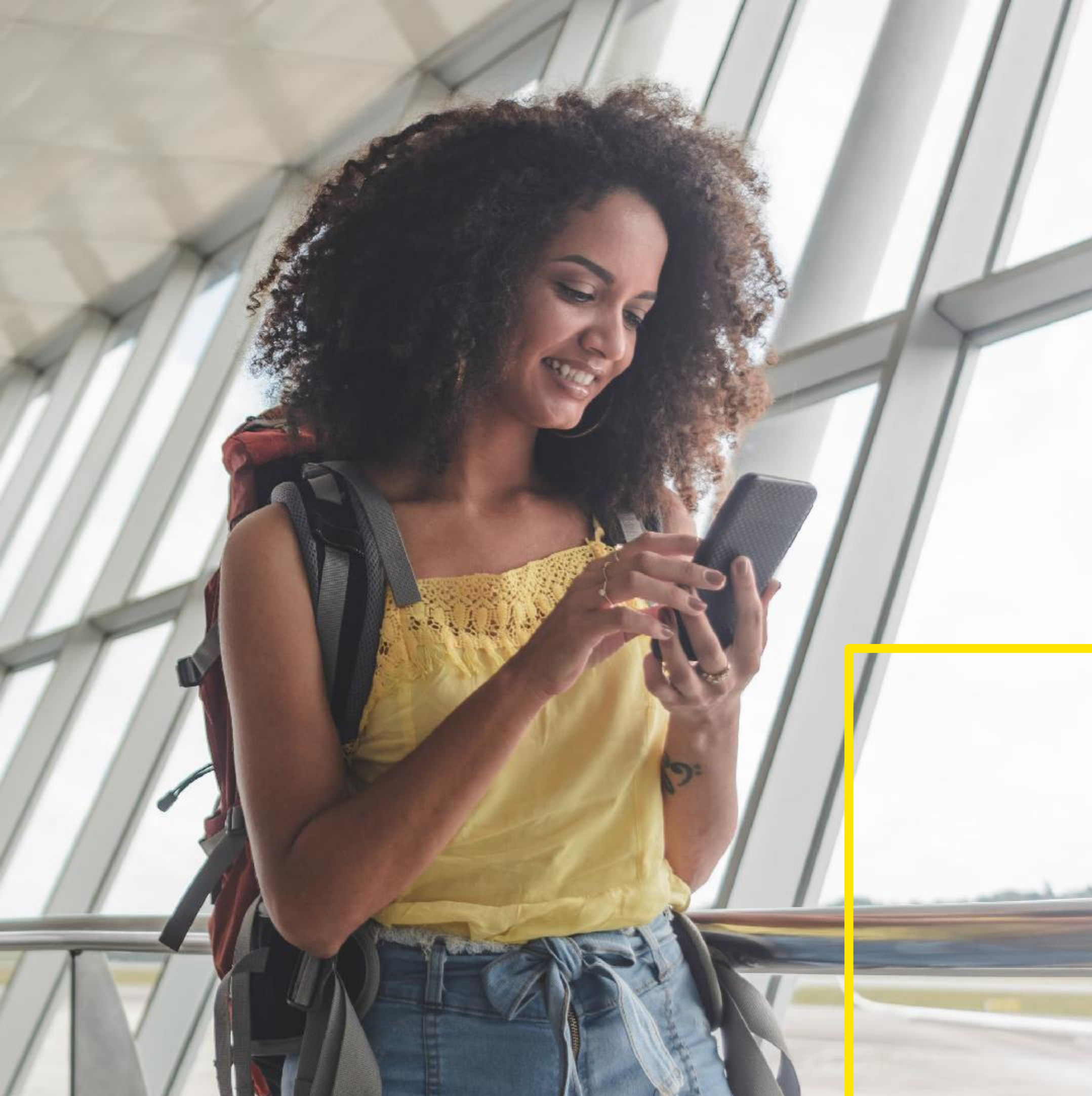
Você poderá solicitá-los
a partir de **24 horas**
após o aceite do
seguro. Antes
de começar, pedimos
sua atenção para
informações
importantes:

- Os limites para utilização de cada assistência estão detalhados em “Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência” e são contabilizados por ano de vigência do seguro. Caso o valor do serviço seja superior ao do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.
- O serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação do usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais definições deste Manual.
- Toda e qualquer solicitação de assistência deve ser feita pelos Canais de Atendimento elencados na última página deste Manual. A prestação de serviços é realizada exclusivamente pela rede credenciada ao Serviço de Assistência da BB Seguros, que fará o pagamento diretamente ao fornecedor. Não há reembolso.



MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

Proteção Lazer

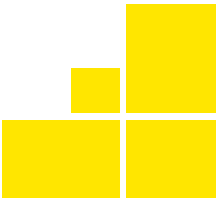




Limites monetários e de utilização
do seu Plano de Assistência para VIAGENS

Serviço	Limite	Usuário* da Assistência
Informações em viagens	Sem limite	Segurado
Acompanhante em caso de internação do segurado no exterior	US\$ 60,00 / dia, máximo de US\$ 600	Pessoa indicada pelo segurado

*Usuário: pessoa com permissão para utilizar o serviço
Por limitação de mão de obra em algumas regiões, a execução dos serviços de assistências dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.





**Assistência
para viagens**

INFORMAÇÕES EM VIAGENS



EM CASO DE:

- Viagem por meio de avião, em que ocorra as situações listadas abaixo.

O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Pré Check-in aéreo — A realização do pré check-in de vôos nacionais e internacionais.
- Localização de Bagagem — Auxílio na localização da bagagem extraviada.
- Perda ou Roubo de Documentos— Orientações para embarque após perda ou roubo de documento.
- Embarque de Menores ou Idosos desacompanhados — Orientações para embarque de menores ou idosos quando o Usuário estiver impossibilitado de retornar a viagem por questões médicas.

CONDIÇÃO:

- Serviços meramente informativos.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil e Exterior

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.

ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO DO SEGURADO NO EXTERIOR

EM CASO DE:

- Hospitalização do Usuário no exterior por um período superior a 5 dias.

O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Transporte de ida e volta (classe econômica) e custos de diária em hotel de um acompanhante indicado pelo Usuário.

CONDIÇÃO:

- A solicitação das passagens e hospedagem deve ser realizada via Central de Atendimento.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

24 horas

ABRANGÊNCIA

Exterior

NÃO INCLUI:

- Despesas extras, como: telefonemas, alimentação, frigobar, traslado e outros.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



Casos em que não serão prestados atendimento:

Quando a ocorrência for em consequência dos eventos abaixo:

- Atividades ilícitas ou dolosas.
- Consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos sem recomendação médica.
- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que em consequência de transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- Confisco ou dano produzido por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- Fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Casos em que não serão prestados atendimento:

Especificamente para o grupo de assistências para pessoas:

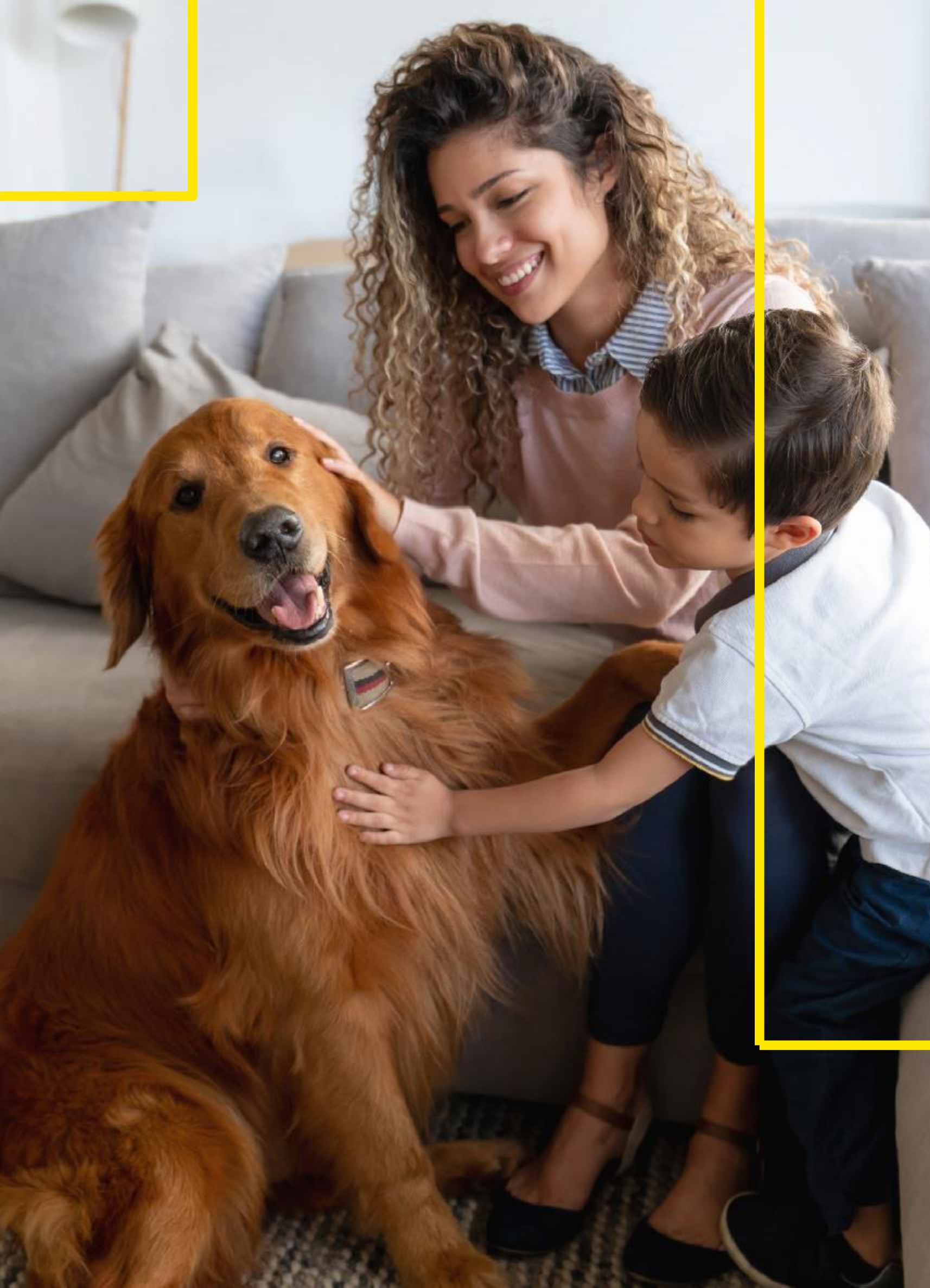
- Problemas ou doenças pré-existentes à contratação do seguro.

Especificamente para grupo de Assistências para Pets
(gatos e/ou cachorros que vivam na moradia habitual do usuário):

- Sacrifício induzido (ou tentativa de) no animal.
- Consumo induzido de narcóticos, produtos tóxicos ou medicamentos aplicados sem recomendação veterinária.
- Práticas desportivas do animal em competição de caráter profissional/amador.

Especificamente para o grupo de assistências para automóveis:

- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do automóvel
- Automóvel em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, ou de areias fofas ou movediças, e situações similares a essas





CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC 24h
Atendimento aos clientes
0800 729 7000

SAC 24h para deficientes
auditivos ou de fala
0800 962 7373

Assistência 24h no Exterior
55 16 3111 8600

Whatsapp
(11) 4004 7000

Horário de atendimento: 24 horas,
todos os dias.

Ouvidoria*
0800 880 2930

Ouvidoria para deficientes
auditivos ou de fala*
0800 775 7003

Canal de Conduta Ética**
0800 444 8256

www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros

*Ouvidoria: atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

**Canal de Conduta Ética: canal para denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas ligadas ao seu seguro. Atendimento especializado e sigilo garantido. Horário de atendimento: 24h por dia e 7 dias por semana, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 19h com atendentes especializados e fora deste horário por meio de atendimento eletrônico.

Para saber mais, acesse: **bbseguros.com.br**

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

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

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