



Manual de Assistências





Bem-vindo à BB Seguros.

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

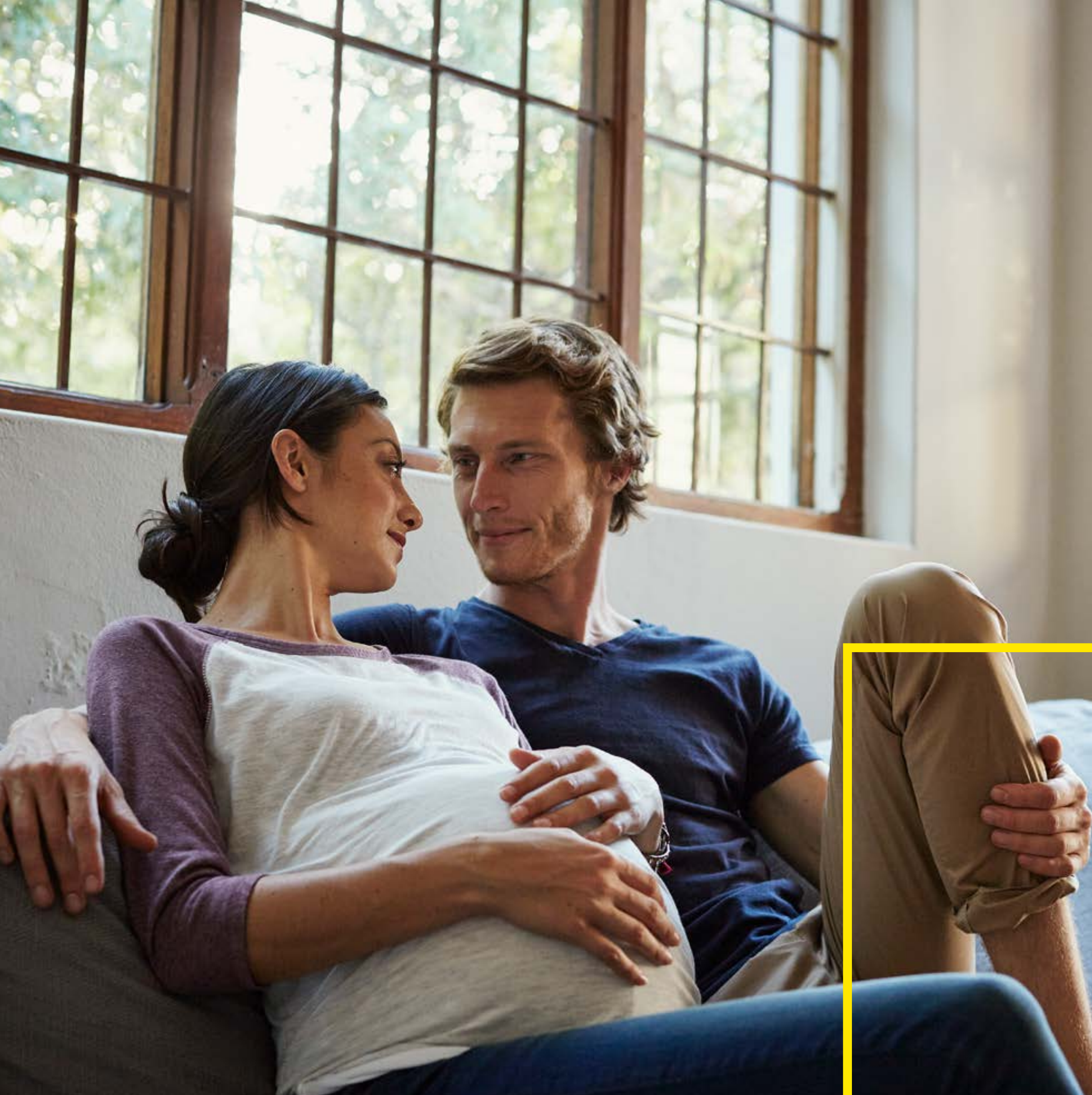
Você poderá solicitá-los
a partir de **24 horas**
após a contratação
do seguro. Antes
de começar, pedimos
sua atenção para
informações
importantes:

- Os limites para utilização de cada assistência estão detalhados em “Limites de utilização de assistências” 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.
- As assistências contemplam somente a mão de obra do profissional. A aquisição de materiais necessários para realização dos serviços, deve ser feita pelo usuário. A BB Seguros não se responsabiliza por serviços extras, negociados diretamente com seus prestadores.
- A Garantia dos serviços é de até 90 dias, conforme Código de Defesa do Consumidor.
- 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

Seguro Residencial Fácil

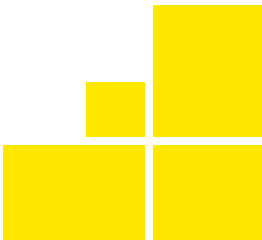




**Limites monetários e de utilização
do seu Plano de Assistência para PESSOAS**

Serviço		Limite	Usuário* da Assistência
Assistência Farmácia	Descontos em Medicamentos Assistência Farmacêutica	Sem limite	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.

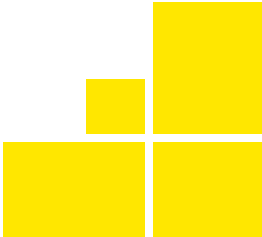




Limites de utilização de assistências RESIDENCIAIS

Serviço	Limite de acionamentos por ano	Limite financeiro por acionamento (mão de obra)
Chaveiro	3 vezes	Até R\$ 200
Chaveiro emergencial	3 vezes	Até R\$ 200
Eletricista	3 vezes	Até R\$ 200
Encanador	3 vezes	Até R\$ 200
Vidraceiro	2 vezes	Até R\$ 200
Instalação de antenas	2 vezes	Até R\$ 200

Peças e materiais não incluídos no plano de assistências.
Por limitação de mão de obra em algumas regiões, a execução dos serviços de assistências dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.





**Assistência
para Pessoas**



ASSISTÊNCIA PARA PESSOAS

ASSISTÊNCIA FARMÁCIA

A QUALQUER MOMENTO O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Descontos de 15% a 60% no preço de medicamentos, nas farmácias credenciadas.
- Assistência farmacêutica com informações relacionadas a medicamentos, como:
 - Reações adversas;
 - Armazenamento;
 - Horário das administrações;
 - Modo de usar;
 - Efeitos colaterais;
 - Interações com outros produtos;
 - Interações com alimentos/bebidas;
 - Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
 - Alerta sobre os perigos da automedicação;
 - Tratamentos alternativos (não científicos).

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De segunda a sábado
(exceto feriados), das 8h às 18h

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Custo dos medicamentos.



Assistência para Residências

CHAVEIRO

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra deste profissional, inclusive para a área externa, desde que dentro da residência segura.

INCLUI:

- Abertura e/ou reparo do sistema de trancamento e serviço de abertura de fechaduras, cadeados, portas ou portões;
- Confecção de 1 cópia da chave, desde que não exista chave reserva;
- Substituição de fechaduras simples e tetra.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Serviços para fins estéticos ou de melhoria;
- Fechaduras do tipo blindadas;
- Fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval ou monobloco;
- Fechaduras que contenham instalações elétricas/eletrônicas.

CHAVEIRO EMERGENCIAL



EM CASO DE:

- Quebra, perda, emperramento ou roubo de chaves da porta de principal acesso ao imóvel.

O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR:

- Abertura e/ou reparo do sistema de trancamento de portas ou portões. Se não houver chave reserva para substituição, será confeccionada uma nova cópia.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Assistência às fechaduras de portas internas, guarda-roupas, armários ou similares da residência assistida.
- Custos decorrentes da execução de qualquer serviço, incluindo troca de peças e/ou confecção de chaves adicionais.



ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

ELETRICISTA

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra de um eletricista, inclusive na área externa, desde que dentro da residência segurada.

INCLUI:

- Reparo do sistema elétrico defeituoso ou danificado;
- Quando necessário, será feita a retirada de itens (chuveiro, torneira elétrica e resistências) para a substituição por novas peças.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviços de acabamento do reparo, como pintura, gesso, revestimentos;
- Substituição de lâmpadas e reatores;
- Instalação de ventiladores, luminárias, lustres e spots.

ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

ENCANADOR

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Qualquer necessidade emergencial da mão de obra de encanador, inclusive na área externa, desde que dentro da residência segurada.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviços de acabamento de reparo como pintura, colocação de piso e revestimento;
- Reparo de tubulações de esgoto ou caixa de gordura.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.



VIDRACEIRO

ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

- Vidros quebrados, trincados e soltos com risco de queda, de portas e janelas, que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da residência, que comprometam a segurança do imóvel segurado.

INCLUI:

- Um profissional para realização do serviço de medição do vidro ou reposição imediata;
- Caso não seja possível a reposição imediata, será realizado o reparo emergencial para fechamento ou vedação provisória da residência.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças, materiais e vidro necessários para o reparo definitivo;
- Vidros que façam parte do fechamento de áreas comuns externas a residência do Segurado;
- Casos que não comprometam a segurança do imóvel.

ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

INSTALAÇÃO DE ANTENAS



QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

- Fixação e/ou retirada da antena digital ou parabólica e passagem de cabos e extensões em um cômodo de residência segura.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De segunda a sábado
(exceto feriados), das 8h às 20h

ABRANGÊNCIA

Brasil

NÃO INCLUI:

- Peças e materiais;
- Locação de andaime;
- Ajuste de sintonia de canais da TV;
- Instalação de TV a cabo e paga;
- Reparo e manutenção;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros.

* Consulte o limite de utilização na tabela de serviços.
Os serviços podem ser solicitados pelo Usuário e funcionários do mesmo endereço informado na apólice.

EXCLUSIVO PARA CASAS

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.



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)