

# **Manual de Assistências**

## **Seguro Residencial**



# Bem-vindo à BB Seguros.

**Conheça todos os serviços disponíveis no seu plano de assistências residenciais.**

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

- A quantidade de acionamentos disponíveis e os limites monetários (valor máximo disponível para realização de serviço) de cada assistência estão detalhados no quadro resumo e são contabilizados por ano de vigência do seguro. Caso o valor do serviço seja superior ao limite monetário do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.
- A garantia dos serviços é de 90 dias, conforme Código de Defesa do Consumidor.
- A prestação de serviços é realizada exclusivamente pela rede credenciada da BB Seguros. Não há reembolso.
- Toda e qualquer solicitação deverá ser feita pelos Canais de Atendimento elencados na última página deste Manual.
- A BB Seguros não se responsabiliza por solicitações extras, negociadas diretamente com os prestadores.
- Sempre que possível, a rede credenciada da BB Seguros disponibilizará as peças e materiais necessários para a realização dos serviços. A BB Seguros arcará com os custos de peças e materiais de serviços selecionados, até o limite monetário detalhado no quadro resumo. O custo que excede o limite monetário de cobertura de peças e materiais será de responsabilidade do usuário.
- Os serviços poderão ser acionados por qualquer pessoa, desde que sejam para a residência segurada.
- 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.





## **MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

# **Plano Prático**



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

	Serviços Incluídos	Limite de acionamentos por ano	Limite financeiro por acionamento (Mão de Obra)	Limite financeiro por acionamento (Peças e materiais)
Casa em Apuros	Chaveiro	Utilize até 5 serviços por vigência, acionando-os juntos ou individualmente	R\$ 250	R\$ 100
	Eletricista		R\$ 250	R\$ 100
	Encanador		R\$ 250	R\$ 100
	Desentupimento		R\$ 250	R\$ 100
	Cobertura provisória de telhado		R\$ 250	R\$ 100
	Limpeza após sinistro		R\$ 150	R\$ 100
Casa Funcionando	Conserto de eletrodomésticos	Utilize até 3 serviços por vigência, acionando-os juntos ou individualmente	R\$ 350	Não inclui peças e materiais
	Instalação e conversão de fogão e cooktop		R\$ 200	R\$ 100
	Conserto de ar condicionado		R\$ 350	Não inclui peças e materiais
	Conserto de televisão		R\$ 350	Não inclui peças e materiais





# Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência para RESIDÊNCIAS

	Serviços Incluídos	Limite de acionamentos por ano	Limite financeiro por acionamento (Mão de Obra)	Limite financeiro por acionamento (Peças e materiais)
Casa Arrumada	Substituição de lâmpadas e reatores	Utilize até 5 serviços por vigência, acionando-os juntos ou individualmente	R\$ 200	R\$ 100
	Instalação de antenas		R\$ 200	R\$ 100
	Instalação de pias, cubas e tanques		R\$ 200	R\$ 100
	Instalação de ventilador		R\$ 200	R\$ 100
	Instalação de cortinas		R\$ 200	R\$ 100
	Instalação de lustres e spots		R\$ 200	R\$ 100
	Fixações em geral		R\$ 300	R\$ 100
	Montagem de móveis		R\$ 200	Não inclui peças e materiais
	Descarte inteligente		R\$ 400	Não inclui peças e materiais
	Personal organizer		R\$ 400	Não inclui peças e materiais
Casa Limpa	Limpeza de calhas	Utilize até 2 serviços por vigência, acionando-os juntos ou individualmente	R\$ 350	R\$ 100
	Limpeza de ralos, sifões e caixa de gordura		R\$ 350	R\$ 100
	Limpeza de ar condicionado		R\$ 350	R\$ 100
	Limpeza de caixa d'água		R\$ 350	R\$ 100
	Limpeza de placa solar		R\$ 350	R\$ 100
	Aluguel de caçamba		R\$ 500	Não inclui peças e materiais





# Assistências Residencial



## 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;
- Despesas com peças e materiais e cópias adicionais das chaves;
- Despesas com peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 250

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- 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.





## 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;
- Despesas com peças e materiais.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 250

Peças e materiais – R\$ 10

### NÃO INCLUI

- 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.



# 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 segura e em tubulações aparentes.

### INCLUI:

- Despesas com peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 250

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- 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;
- Reparo de tubulações de cobre;
- Serviço de alvenaria.



# DESENTUPIMENTO

### ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Entupimento de encanamentos e tubulações da residência, inclusive na área externa, desde que dentro da propriedade segura.

### INCLUI:

- Desentupimento de esgotos, caixas de gordura, pias, sifões, ralos e vasos sanitários;
- Descarte apropriado dos resíduos provenientes do desentupimento;
- Despesas com peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR AÇIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 250

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Serviços de alvenaria.



## ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

# COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS



### ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Destelhamento na residência segurada, causado por roubo, furto, queda de raio, granizo, explosão, alagamento, vendaval, queda de aeronave, incêndio ou outro evento coberto pelo seguro.

### INCLUI:

- A instalação de uma lona de plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel;
- Despesas com peças e materiais.

### CONDIÇÕES:

- O local deve apresentar condições técnicas mínimas para fixação da cobertura provisória.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 250

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Conserto definitivo do telhado, madeiramento, forros, beirais etc.;
- Despesa com locação de andaime;
- Fins estéticos ou de melhoria;
- Serviços em locais acima de 7 metros.



# LIMPEZA APÓS SINISTRO

### ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Incêndio, raio, explosão e implosão, queda de raios, dano elétrico, roubo ou furto, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento (dano por água proveniente súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimento da rede interna de água), inundação por tromba d'água, lama, impacto de veículos ou queda de aeronaves que impeçam o funcionamento da residência segurada ou seu acesso, fuligem.

### INCLUI:

- Limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras que atrapalham as condições de habitação e desobstrução do local;
- Materiais de limpeza.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 150

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Locação de caçamba para descarte de entulho;
- Limpeza de bens, móveis e cômodos não atingidos pelo evento;
- Atos de vandalismo.



A technician in a blue uniform is working on a refrigerator. The technician is seen from the back, holding a red screwdriver and adjusting a component inside the open refrigerator door. The refrigerator is white with a black control panel at the top. The background is a plain wall.

**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

## ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Defeito ou mau funcionamento de:

- Geladeiras;
- Freezer;
- Frigobar;
- Adega;
- Máquinas de lavar roupas e tanquinhos;
- Máquinas de secar roupas;
- Maquinas de lavar louças;
- Fornos de micro-ondas;
- Fornos elétricos;
- Fornos convencionais;
- Fogões e *cooktops*;
- Depuradores e exaustores de ar.

---

## PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.  
Aos sábados, das 8h às 12h. Exceto feriados.

## ABRANGÊNCIA:

Brasil

## LIMITE POR AÇIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 350

## NÃO INCLUI

- Peças e componentes;
- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil.



## ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

# INSTALAÇÃO E CONVERSÃO DE FOGÃO E *COOKTOP*

### ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:

Necessidade de instalação de fogões ou *cooktops*.

### INCLUI:

- Conversão do fogão ou cooktop à gas convencional para gás encanado ou vice versa;
- Peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.  
Aos sábados, das 8h às 12h. Exceto feriados.

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil;
- Serviço de alvenaria.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# CONCERTO DE AR CONDICIONADO

**ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:**

Defeito ou mau funcionamento de aparelhos de ar condicionado.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.  
Aos sábados, das 8h às 12h. Exceto feriados.

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

**NÃO INCLUI**

- Peças e componentes;
- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil;
- Equipamentos de duto e central.



**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# CONSERTO DE TELEVISÃO



**ASSISTÊNCIA PODE SER SOLICITADA EM CASO DE:**

Defeito ou mau funcionamento de aparelhos de televisão.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.  
Aos sábados, das 8h às 12h. Exceto feriados

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

**NÃO INCLUI**

- Peças e componentes;
- Atendimento para equipamentos fora de linha;
- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil.



## ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

# SUBSTITUIÇÃO DE LAMPADAS E REATORES

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Substituição de lâmpadas e reatores.

### INCLUI:

- Retirada das lâmpadas e reatores queimados e os materiais a serem substituídos;
- Peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De Segunda a sábado (exceto feriado),  
das 8h às 20h

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Serviços em locais acima de 7 metros;
- Aluguel de andaime.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# INSTALAÇÃO DE ANTENA



**QUANDO NECESSÁRIO,  
PODERÁ SER SOLICITADA:**

Fixação e/ou retirada da antena digital ou parabólica e passagem de cabos e extensões em 1 cômodo de residência segurada.

**INCLUI:**

- Peças e materiais.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De Segunda a sábado (exceto feriado), das 8h às 20h

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

**NÃO INCLUI**

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



**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# INSTALAÇÃO DE PIAS, CUBAS E TANQUES

## QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Instalação de pias, pias de sobrepor, cubas, tanques, torneiras e sifão.

## INCLUI:

- Peças e materiais.

## CONDIÇÕES:

- A instalação somente será possível se a instalação hidráulica for compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

## PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

## ABRANGÊNCIA:

Brasil

## LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

## NÃO INCLUI

- Item a ser instalado (pia, cuba, tanque, torneira ou sifão);
- Serviço de alvenaria.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

**QUANDO NECESSÁRIO,  
PODERÁ SER SOLICITADA:**

Instalação de ventilador de teto.

**INCLUI:**

- Parte elétrica e fiação terminal;
- Retirada e reinstalação do ventilador de teto de um para outro cômodo da residência;
- Peças e materiais.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De Segunda a sábado (exceto feriado),  
das 8h às 20h

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

**NÃO INCLUI**

- Ventilador a ser instalado;
- Reparo ou manutenção;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# INSTALAÇÃO DE CORTINAS

**QUANDO NECESSÁRIO,  
PODERÁ SER SOLICITADA:**

Instalação de varão e trilho de cortinas na residência  
segurada.

**INCLUI:**

- Peças e materiais.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De Segunda a sábado (exceto feriado),  
das 8h às 20h

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

**NÃO INCLUI**

- Varões, trilhos, suporte de varões e cortinas a serem instalados;
- Serviços em locais acima de 7 m.



# SUBSTITUIÇÃO LUSTRES E SPOTS



### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Instalação e substituição de luminárias, lustres e spot ou pendente convencional.

### INCLUI:

- Parte elétrica e fiação terminal;
- Retirada do item que será substituído;
- Peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De Segunda a sábado (exceto feriado), das 8h às 20h

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 200

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Item a ser instalado (luminárias, lustres, spot ou pendente);
- Serviços em locais acima de 7m.



# FIXAÇÕES EM GERAL

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Fixação de peças, utensílios e decoração como prateleira, varal, varal de teto, quadros, nichos, ganchos, suporte para TVs, para fornos etc.

### INCLUI:

- Peças e matérias.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De Segunda a sábado (exceto feriado), das 8h às 20h

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

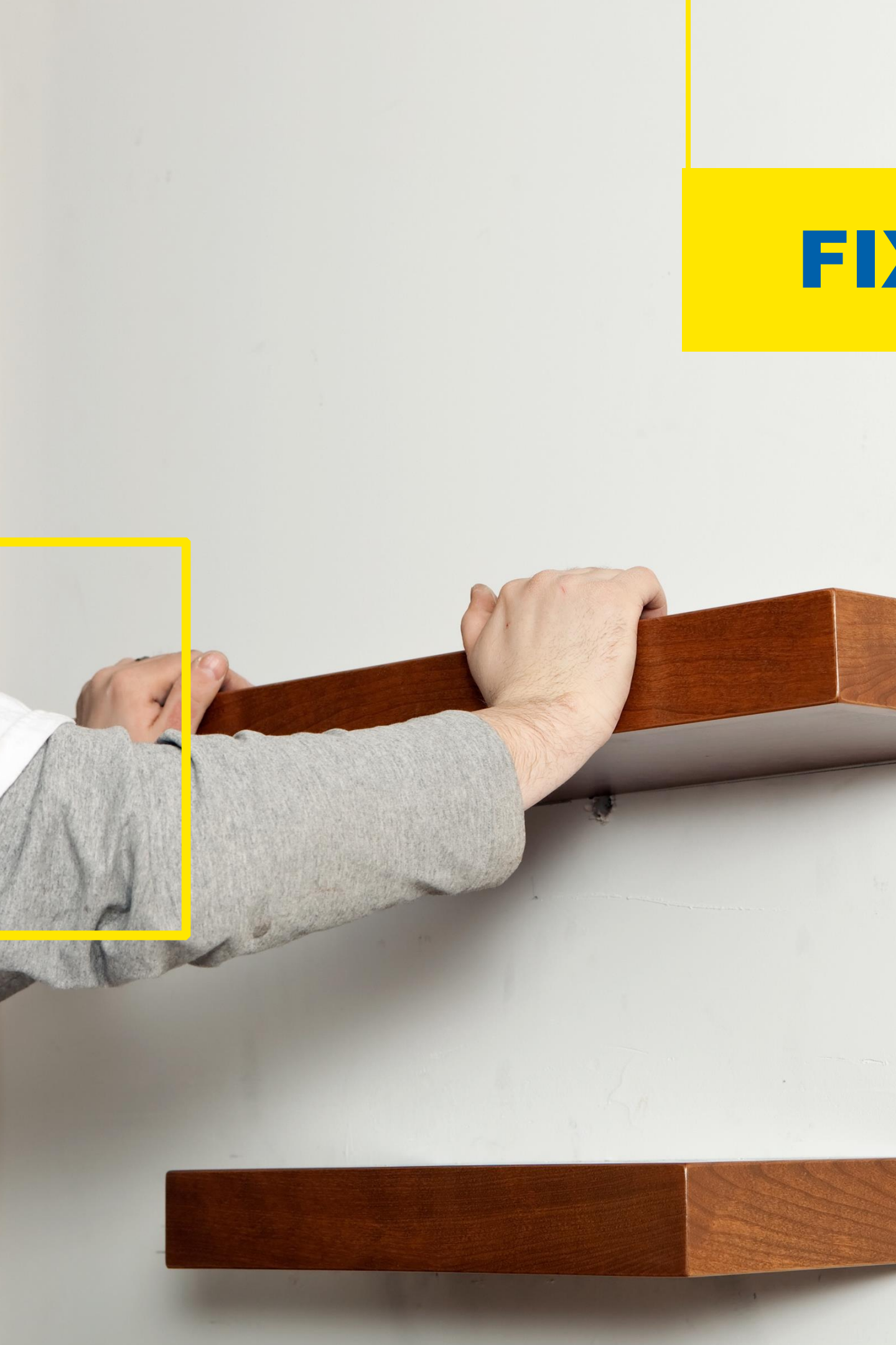
### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 300

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- Itens a serem instalados;
- Serviços em locais acima de 7m.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# MONTAGEM DE MÓVEIS

## **QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:**

Montagens de móveis novos que tenham sido comprados desmontados.

## **CONDIÇÕES:**

Os móveis deverão estar embalados.

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De Segunda a sábado (exceto feriado),  
das 8h às 20h

## **ABRANGÊNCIA:**

Brasil

## **LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 200

## **NÃO INCLUI**

- Móveis que serão montados;
- Peças e materiais para a montagem;
- Móveis que não tenham manual de instruções;
- Móveis de alta complexidade para montagem.



# DESCARTE INTELIGENTE

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Retirada e destinação adequada de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos e equipamentos.

### CONDIÇÕES:

- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Os móveis deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada só será efetuada em local seguro, com livre acesso ao veículo que irá transportar o item a ser descartado.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 400

### NÃO INCLUI

- Desmontagem ou montagem de móveis ou equipamentos;
- Retirada de itens de decoração;
- Retirada de equipamentos fixados na parede ou piso;
- Içamento.

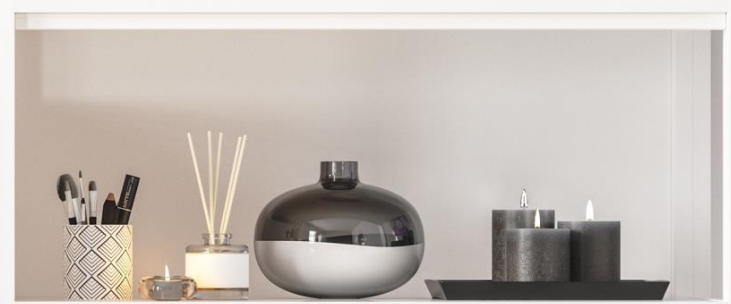




## ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS



# PERSONAL ORGANIZER



### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:

Consultoria presencial com profissional para a arrumar residência segurada, com dicas de utilização de caixas, cestos, prateleiras móveis e ganchos essenciais para deixá-la em plena ordem.

### CONDIÇÕES:

- O Segurado terá direito à 2 horas de consultoria com o profissional.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De Segunda a sábado (exceto feriado), das 8h às 20h

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR ACIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 400

### NÃO INCLUI

- Peças e materiais;
- Cabides, caixas, cestos ou qualquer material para organização da residência.





**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# LIMPEZA DE CALHAS

**QUANDO NECESSÁRIO,  
PODERÁ SER SOLICITADA:**

Limpeza de calhas com até 7 metros de altura e até 25 metros lineares.

**INCLUI:**

- Limpeza e desentupimento do cano vertical, causados por folhas, sujeira e detritos;
- Produtos necessários para a limpeza;
- Peças e materiais.

---

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

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

**ABRANGÊNCIA:**

Brasil

**LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

Peças e materiais – R\$ 100

**NÃO INCLUI**

- Locação de andaime;
- Reparo ou substituição total ou parcial das calhas;
- Serviços em locais com altura acima de 7 m.



## ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS

# LIMPEZA DE RALOS, SIFÕES E CAIXAS DE GORDURA

### QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADO:

Um profissional para realizar a limpeza de ralos, sifões e caixas de gordura.

### INCLUI:

- Despesas com peças e materiais.

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

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

### ABRANGÊNCIA:

Brasil

### LIMITE POR AÇIONAMENTO:

Mão de obra – R\$ 350

Peças e materiais – R\$ 100

### NÃO INCLUI

- A utilização de equipamentos eletrônicos e/ou mecânicos;
- Serviços de alvenaria.



**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

## **QUANDO NECESSÁRIO PODERÁ SER SOLICITADA:**

Limpeza preventiva dos aparelhos de ar condicionado e sua condensadora.

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De segunda a sexta-feira (exceto feriado), das 8h às 20h

## **ABRANGÊNCIA:**

Brasil

## **LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

Peças e materiais – R\$ 100

## **NÃO INCLUI**

- Peças e componentes;
- Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil;
- Equipamentos e dutos centrais.



**ASSISTÊNCIA PARA RESIDÊNCIAS**

# **LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA E BOILER**

## **QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:**

Limpeza e higienização de caixas d'água de até 5.000 litros e boiler.

## **INCLUI:**

- Limpeza de caixas interligadas;
- Produtos necessários para a limpeza;
- Peças e materiais.

## **CONDIÇÕES:**

- Para a realização do serviço é necessário que a caixa d'água esteja parcialmente vazia. A ausência total de água pode causar danos à estrutura durante o procedimento.

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

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

## **ABRANGÊNCIA:**

Brasil

## **LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

Peças e materiais – R\$ 100

## **NÃO INCLUI**

- A retirada de telhas, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa;
- Serviços em locais acima de 7 metros;
- Aluguel de andaime.



# LIMPEZA DE PLACA SOLAR

## **QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:**

Limpeza e higienização de placas solares.

## **INCLUI:**

- Produtos necessários para a limpeza.

---

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

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

## **ABRANGÊNCIA:**

Brasil

## **LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 350

Peças e materiais – R\$ 100

## **NÃO INCLUI**

- Serviços em locais acima de 7 metros;
- Aluguel de andaime.



# LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

## **QUANDO NECESSÁRIO, PODERÁ SER SOLICITADA:**

Caçamba de até 4m<sup>3</sup> para despejo de entulhos de obras e reformas na residência segurada.

## **CONDIÇÕES:**

- O Segurado deverá indicar o local onde a caçamba permanecerá;
- A caçamba será retirada no prazo acordado com o usuário, limitado a 5 dias corridos;
- O prazo e as regras de utilização da caçamba devem obedecer o estabelecido por lei;
- O segurado é responsável por multa pela permanência da caçamba em local impróprio e despejo de materiais inapropriados.

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Horário comercial

## **ABRANGÊNCIA:**

Brasil

## **LIMITE POR ACIONAMENTO:**

Mão de obra – R\$ 500

## **NÃO INCLUI**

- Carregamento do entulho.



# 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.
- Eventos 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

## Central de Relacionamento e Acionamento do Seguro:

Nacional

**0800 729 7000**

Pessoas com Deficiência Auditiva  
ou de Fala

**0800 962 7373**

WhatsApp

**(11) 4004 7000**

Ouvidoria\*

**0800 880 2930**

Canal de Conduta Ética\*\*

**0800 444 8256**

[www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros](http://www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros)

Internacional

**55 16 3111 8600**

Pessoas com Deficiência Auditiva  
ou de Fala

**0800 775 7003**

\*Ouvidoria: atendimento de segunda a sexta 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 segunda a sexta feira, das 9h às 19h com atendentes especializados e fora deste horário por meio de atendimento eletrônico.

Para saber mais, acesse:

<https://www.bbseguros.com.br/seguros/ajuda/telefones-atendimento-seguros>

/bbseguros @bbseguros bb\_seguros @bbseguros [bbseguros.com.br](http://bbseguros.com.br)