



Pra tudo que importa



Manual de Assistências

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Bem-vindo à BB Seguros.

Conheça todos os serviços disponíveis no seu plano de assistência às placas solares e residência.

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 valores máximos disponíveis para realização de serviços de cada assistência estão detalhados no quadro Limites Monetários e de Utilização. Caso o valor do serviço seja superior ao limite do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário
- A prestação de serviços é realizada exclusivamente pela rede credenciada da BB Seguros. Não há reembolso.
- A Seguradora poderá, a seu exclusivo critério, alterar e/ou substituir os serviços, no caso de necessidade técnica ou operacional, ou ainda, em razão de exposição legal ou regulatória.
- A BB Seguros não se responsabiliza por solicitações extras, negociadas diretamente com os prestadores.
- Os serviços poderão ser acionados por qualquer pessoa, desde que sejam para o endereço da residência segurada.
- O serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação do usuário, respeitadas as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais definições deste manual desde que tecnicamente possível.

Você pode acionar sua assistência 24h, 7 dias da semana, pelos telefones:

**Atendimento Nacional: 0800 729 7000 | Atendimento Internacional: 55 16 3111 8600 | WhatsApp: (11) 4004 7000 |
Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 962 7373**



BB SEGUROS

Pra tudo que
importa



MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

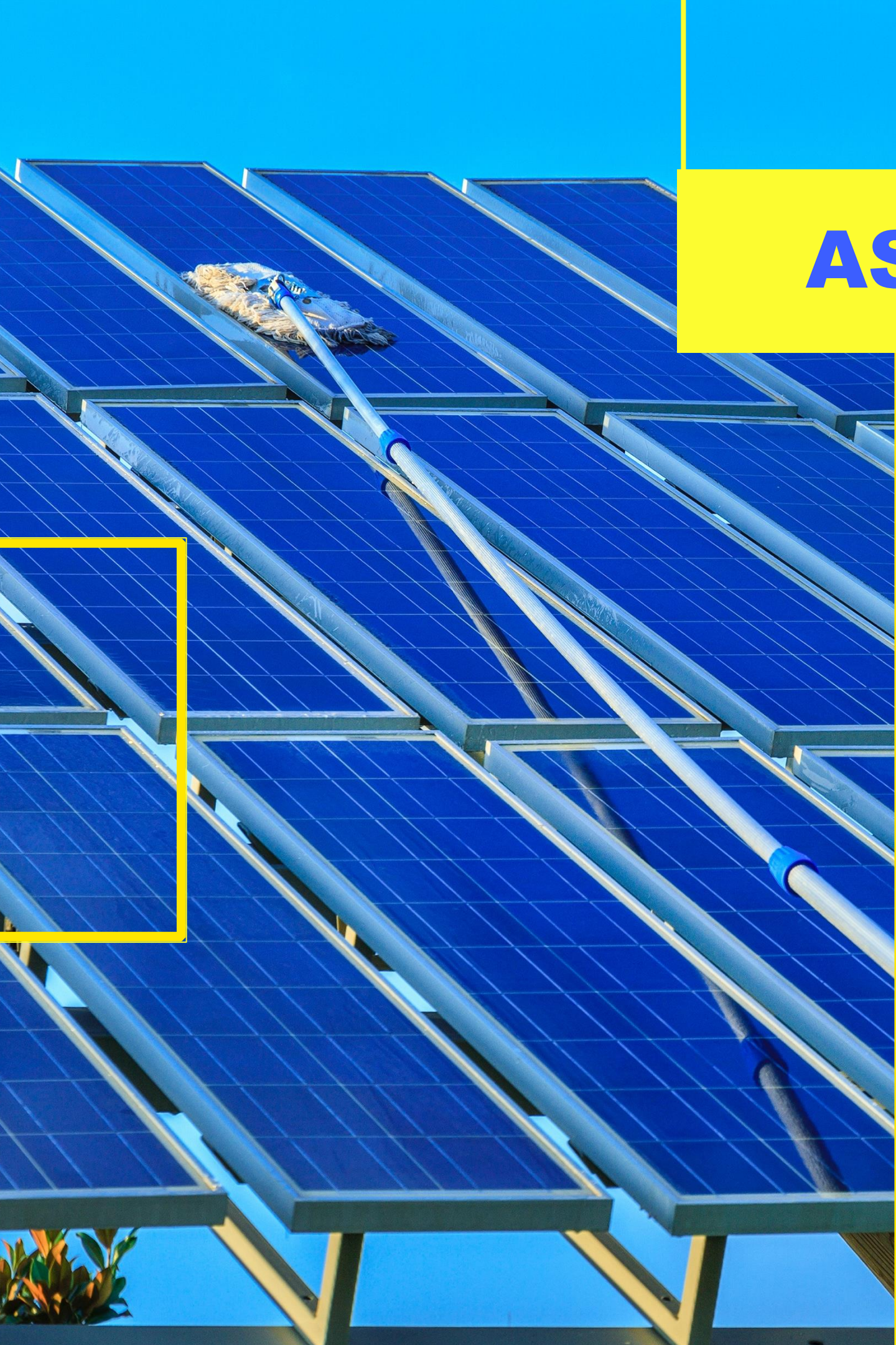
**Seguro de Riscos
Diversos**



Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência de PLACAS SOLARES

| Serviços Incluídos | Limite de acionamentos por ano | Limite por acionamento (Mão de Obra) | Limite financeiro por acionamento (Peças e materiais) |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| Assistência Placa Solar | 1 serviço por ano de vigência | Até R\$ 600,00 | Não inclui peças e materiais |
| Cobertura provisória de telhados | 2 serviços por ano de vigência | Até R\$ 500,00 | |
| Limpeza | 1 serviço por ano de vigência | Até R\$ 1.000,00 | |

ASSISTÊNCIA PLACA SOLAR



PODERÁ SER SOLICITADA:

Manutenção preventiva das placas solares fotovoltaicas.

INCLUI:

- Verificação e medição dos dispositivos eletrônicos.
- Limpeza dos módulos.
- Diagnóstico de desempenho de geração.
- Checagem e reaperto do suporte.
- Orientação sobre o monitoramento remoto do sistema (APP).
- Medição aterramento (sem emissão de laudo).

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

ABRANGÊNCIA:

Limpeza - Brasil

Demais Serviços - Cidades de São Paulo, Guarulhos, Rio de Janeiro, São Gonçalo, Fortaleza, Goiânia e Campinas.

LIMITE POR ACIONAMENTO:

Até R\$ 600,00 (mão de obra)

NÃO INCLUI

- Peças e Materiais.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS



PODERÁ SER SOLICITADA:

Instalação de uma lona de plástico para proteger provisoriamente o interior do imóvel, em caso de destelhamento na da Residência Assistida, causado por evento coberto pelo seguro.

CONDIÇÕES:

O local deve apresentar condições técnicas mínimas para fixação da cobertura provisória ou substituição das telhas.

Para a realização de serviços em locais acima de 7 (sete) metros serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

INCLUI:

Até 45 m² de lona de plástico para proteger provisoriamente o interior do imóvel;
Substituição de até 15 telhas (Somente para telhas de barro comum e cerâmica. Exceto o tipo "fibrocimento").

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas

ABRANGÊNCIA:

Brasil

LIMITE POR ACIONAMENTO:

Até R\$ 500,00 (mão de obra)

NÃO INCLUI:

- Conserto definitivo do telhado, madeiramento, forros, beirais etc;
- Despesa com locação de andaime;
- Fins estéticos ou de melhoria.

LIMPEZA

PODERÁ SER SOLICITADA EM CASO DE:

Desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

INCLUI:

- Limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios que atrapalhem as condições de habitação e desobstrução do local.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda à sexta-feira, das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 12h, exceto feriados.

ABRANGÊNCIA:

Brasil

LIMITE POR ACIONAMENTO:

Até R\$ 1.000,00 (mão de obra)

NÃO INCLUI:

- Locação de caçamba para descarte de entulho;
- Limpeza de bens, móveis e cômodos não atingidos pelo evento;
- Atos de vandalismo;
- Limpeza externa que não impeça o acesso à empresa.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



Casos em que não serão prestados atendimento:

Quando a ocorrência for em consequência dos eventos abaixo:

- Atividades ilícitas ou dolosas.
- 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

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

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:

www.bbseguros.com.br/seguros/ajuda/telefones-atendimento-seguros

