

# Guia de Assistências BB Seguro Residencial



# Como acionar os serviços de assistência?

Sempre que precisar acionar uma assistência, entre em contato com a Central de Atendimento Aliança do Brasil:

0800 729 7000

## **Lembre-se**

Não haverá reembolso para serviços realizados por terceiros.

# Sumário

## ASSISTÊNCIAS PLANO ESPECIAL CASA

Chaveiro .....	6
Hidráulica.....	7
Desentupimento .....	8
Eletricista .....	9
Vidraceiro .....	10
Serviço de vigia .....	11
Cobertura provisória de telhados.....	12
Conserto de aparelhos linha branca .....	13
Assistência em antenas.....	14
Instalação de olho mágico, vedante/rodo para porta de entrada (barrado) e lubrificação de fechaduras e dobradiças .....	15
Fixação de prateleiras, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TVs e para fornos de micro-ondas, itens de utensílios e decoração.....	16
Instalação de varão e trilho de cortinas .....	17
Instalação de ventilador de teto .....	18
Instalação de luminárias .....	19
Substituição de lâmpadas e reatores .....	20

Instalação de tomadas, interruptores e extensões..... 21

Instalação de pias e tanques ..... 22

Limpeza de Ralos e sifões, substituição de torneiras e  
misturadores..... 23

Avaliação elétrica ..... 24

Avaliação hidráulica ..... 25

Descarte inteligente ..... 26

Substituição de telhas ..... 27

Limpeza de caixa d’água ..... 28

Limpeza de calhas ..... 29

Caça-vazamentos ..... 30

Locação de caçambas..... 31

Dedetização, desratização e descupinização ..... 32

Conversão do fogão ..... 34

Consultoria de orientação ambiental ..... 35

Indicação de profissionais ..... 36

# **ASSISTÊNCIAS PLANO ESPECIAL CASA**

# Chaveiro



Envio de profissional para atendimento nas fechaduras em portas e janelas (externas e internas) da residência segurada. Confecção de chaves (inclusive tetra), decorrente de perda, quebra ou emperramento das chaves, além de troca do segredo de fechadura (e se necessário sua substituição) em caso de arrombamento da residência por furto ou roubo.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Não estão cobertos as chaves e fechaduras de portas de móveis , utensílios domésticos e decorações.

# Hidráulica



Reparo emergencial de vazamentos em tubulações, defeito de funcionamento em caixa acoplada, sifões, boias de caixa d'água, registros e válvulas.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Serviços de alvenaria, desentupimento e reparos definitivos;
- Custos das peças que eventualmente precisem ser substituídas.

# Desentupimento



Desentupimento emergencial de:

- Tubulações de esgoto;
- Pias;
- Sifões;
- Ralos e vasos sanitários;
- Caixas de gordura.

## Limites

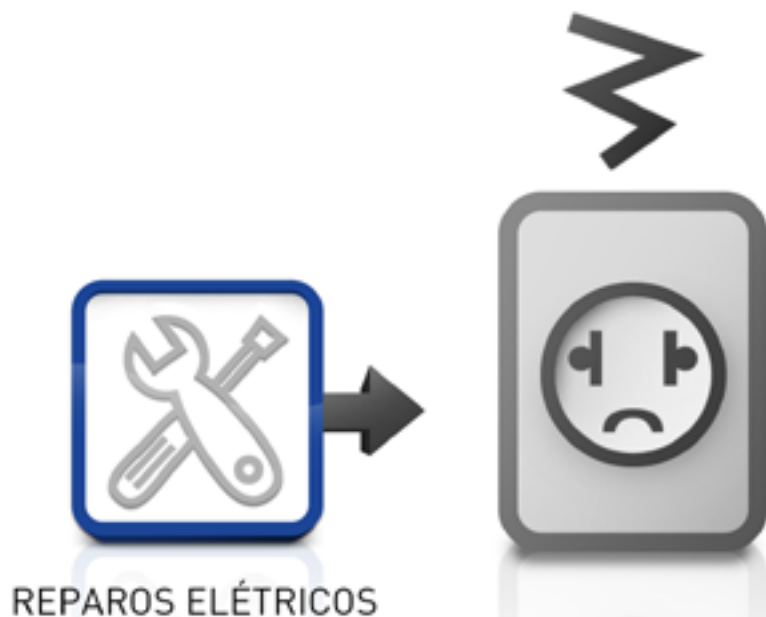
- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos das peças que eventualmente precisem ser substituídas.



# Eletricista



Reparos de emergência em caso de falta de energia, de falha ou avaria nas instalações elétricas em toda a residência segurada, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

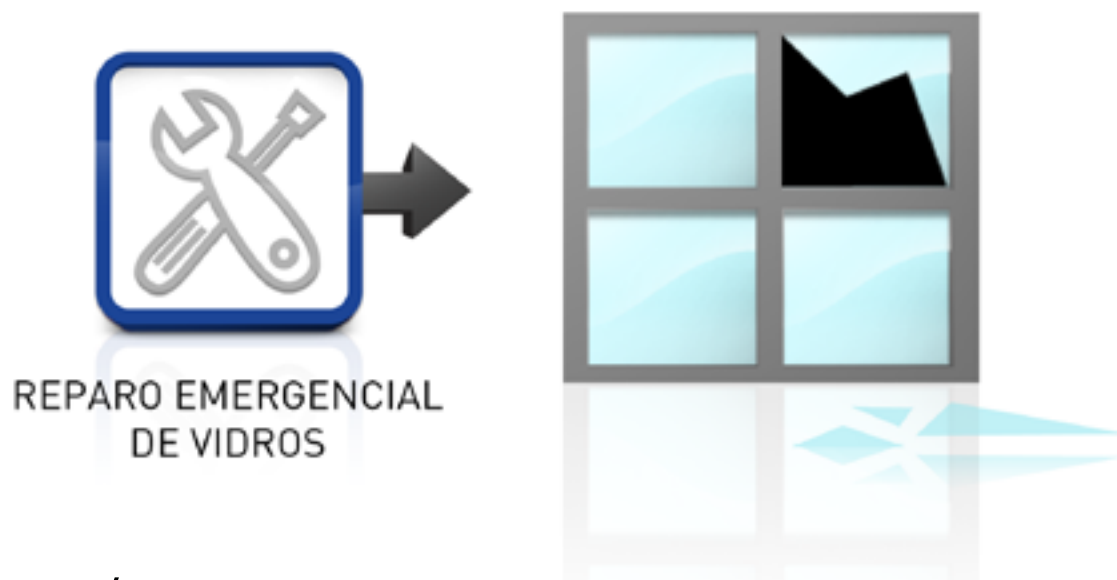
## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos das peças que eventualmente precisem ser substituídas.

# Vidraceiro



REPARO EMERGENCIAL  
DE VIDROS

Reposição e/ou reparo emergencial de vidros de portas e janelas internas e externas da residência.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Não estão cobertos as vidros de portas de móveis, utensílios domésticos e decorações.

# Serviço de vigia



Proteção em caso da residência segurada se apresentar vulnerável em decorrência de incidente que coloque em risco os bens existentes em seu interior.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

# Cobertura provisória de telhados

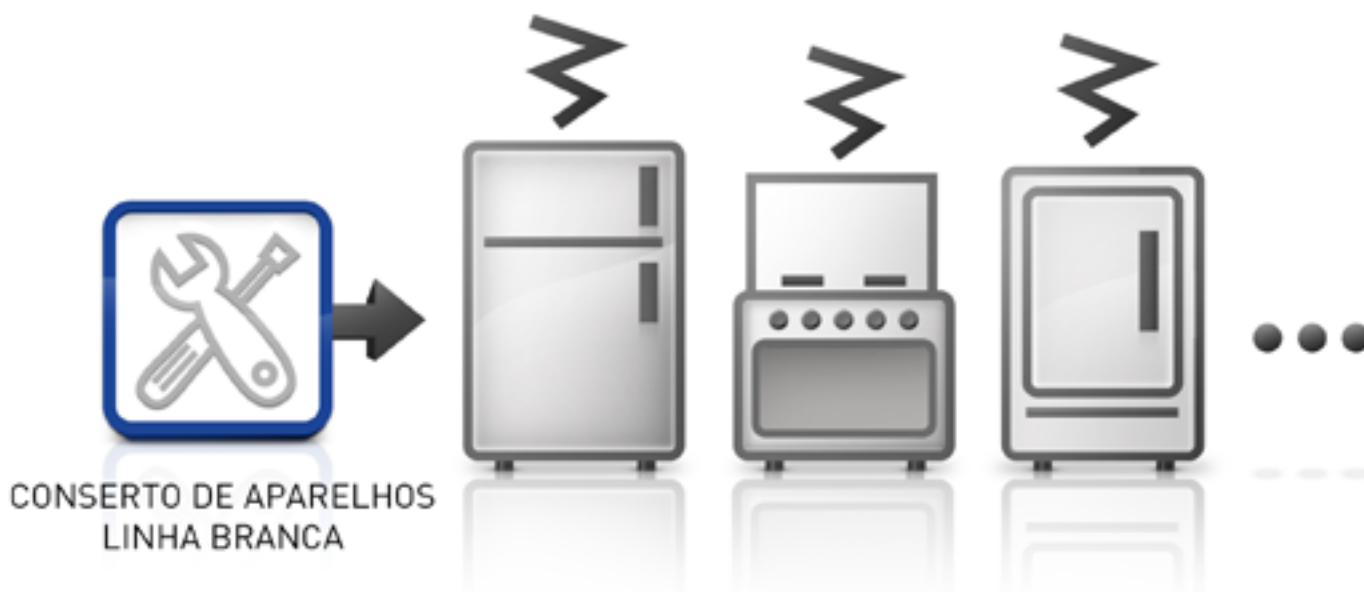


Cobertura emergencial e provisória de telhados danificados por incidente coberto que exponha o interior da residência como por exemplo: vendaval, granizo, queda de raio, entre outros eventos.

## **Limites**

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

# Conserto de aparelhos linha branca



Reparo de eletrodomésticos Linha Branca, danificados por desgaste natural de seus componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos:

- Geladeiras;
- Freezers;
- Máquina de lavar e secar roupas;
- Lava-louças;
- Fornos convencionais, elétricos e de microondas;
- Fogões;
- Depuradores e exaustores de ar;
- Frigobar;
- Tanquinhos;
- Cooktops.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos adicionais com a substituição de peças ou de equipamentos fora de linha (sem peças de reposição), importados, sem assistência técnica no Brasil;
- Reparos de aparelhos diferentes dos especificados acima;
- Revisão geral e limpeza;
- Custos das peças que eventualmente precisem ser substituídas.

# Assistência em antenas



Mão-de-obra para fixação ou retirada de antena, com passagem de cabo e extensão nos cômodos da residência segurada.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Despesas com a locação de materiais de apoio para a realização do serviço. Ex.: andaime superior a 7 metros;
- Custos para sintonizar canais de TV ou com a eventual substituição de peças;
- Serviços fora do horário comercial.

# Instalação de olho mágico, vedante/rodo para porta de entrada (barrado) e lubrificação de fechaduras e dobradiças



Mão-de-obra para instalação de olho mágico em porta de madeira, material vedante/rodo para porta de entrada e lubrificação de fechaduras e dobradiças com grafite ou produto adequado.

## **Limites**

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Custos com materiais utilizados no serviço.  
Ex.: (o próprio olho mágico).

# Fixação de prateleiras, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TVs e para fornos de micro-ondas, itens de utensílios e decoração.



Mão-de-obra para instalação de prateleiras, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, itens de utensílios, itens de decoração, suporte de TV e suporte de microondas.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos com materiais utilizados no serviço. Ex.: parafusos, buchas e ganchos, cimento, tinta e areia.



# Instalação de varão e trilho de cortinas



Mão-de-obra para instalação de varão e trilho para cortinas.

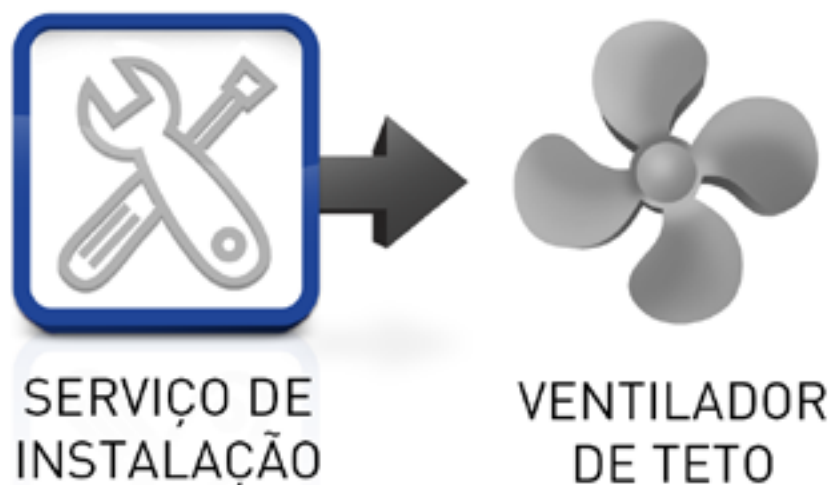
## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos com materiais utilizados no serviço. Ex.: parafusos, buchas e ganchos, cimento, tinta e areia.

# Instalação de ventilador de teto



Mão-de-obra para instalação e reinstalação em outro cômodo de ventilador de teto, incluindo fiação elétrica terminal.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Reparos ou manutenção nos aparelhos e custos com materiais utilizados no serviço, ex.: parafusos, buchas, ganchos, fios, suportes, dentre outros.

# Instalação de luminárias



Mão-de-obra para instalação e/ou substituição de luminárias, lustres, spots, entre outros.

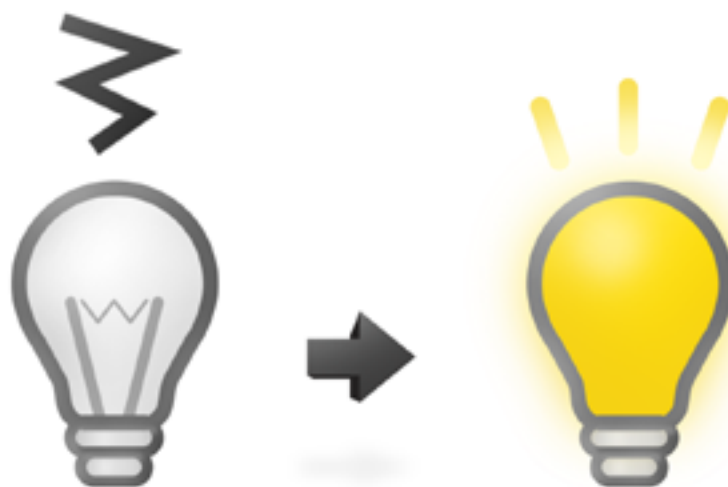
## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Instalações elétricas não compatíveis com luminária;
- Gastos com materiais utilizados no serviço.

# Substituição de lâmpadas e reatores



SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS

Mão-de-obra para substituição e retirada de lâmpadas e reatores.

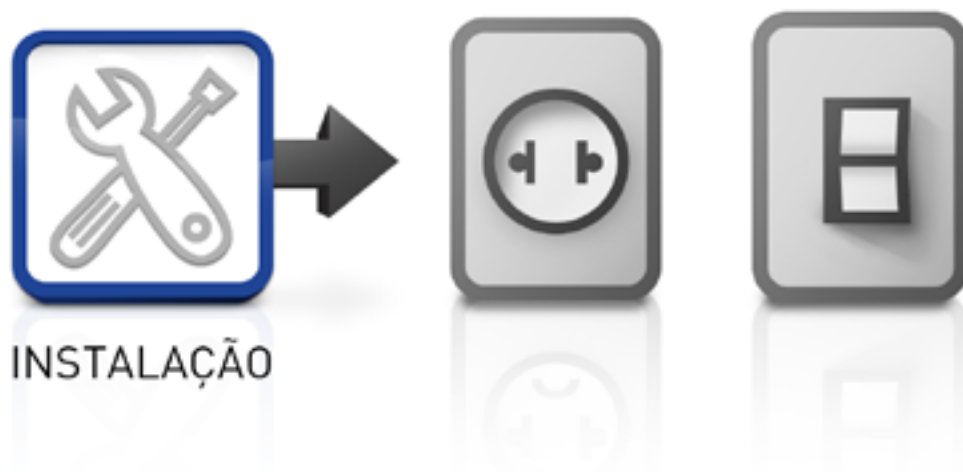
## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Despesas com a locação de materiais de apoio para a realização do serviço, para melhoria da segurança (exemplo: locação de andaime);
- Gastos com materiais utilizados no serviço.

# Instalação de tomadas, interruptores e extensões



Mão-de-obra para instalação e retirada de tomadas, interruptores e extensões elétricas, compatíveis com as especificações técnicas do produto e com a rede elétrica.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos com equipamentos, materiais e outros elementos utilizados para a fixação.
- Não será feito qualquer ponto de ramal elétrico, para que seja possível a instalação das peças.

# Instalação de pias e tanques



Mão-de-obra para instalação de pias e tanques, além do sifão, torneiras e ralos em instalações hidráulicas compatíveis com as peças.

## **Limites**

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Custos com equipamentos, materiais e outros elementos utilizados na instalação.

# Limpeza de ralos e sifões, substituição de torneiras e misturadores



Mão-de-obra para limpeza de ralos e a substituição de torneiras, misturadores e sifões, em instalações hidráulicas compatíveis com as peças e sem necessidade de utilização de equipamentos mecânicos ou eletrônicos para efetivar o serviço.

## Limites

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custos com equipamentos, materiais ou outros elementos de fixação;
- Não será refeito qualquer ponto de tubulação e/ou alvenaria.

# Avaliação elétrica



Verificação das condições de:

- Pontos de iluminação e de força - tomadas, interruptores e disjuntores;
- Quadro de distribuição interno da residência.

## **Limites**

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Não estará coberto nenhum tipo de reparo. Será apenas apontado os eventuais consertos necessários.



# Avaliação hidráulica



Verificação de vazamentos e defeitos de funcionamento hidráulico.

## **Limites**

- 04 (quatro) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Não estará coberto nenhum tipo de reparo. Será apenas apontado os eventuais consertos necessários.

# Descarte inteligente



Envio de profissional para o descarte de móveis e equipamentos eletrônicos. A retirada dos móveis e equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos deverá ocorrer dentro da residência segurada.

## Limites

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice, sendo até 03 (três) produtos por coleta.

## Exclusões

- Caso seja necessária a desmontagem de móveis, esta será de responsabilidade do segurado.

# Substituição de telhas



Troca de até trinta telhas de cerâmica ou cinco de Fibracimento por qualquer motivo, mesmo quebra e deterioração.

## **Limites**

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

# Limpeza de caixa d'água



Higienização de até duas caixas d'água (incluindo caixas interligadas) de até cinco mil litros, cada.

## **Limites**

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Casos em que para se ter acesso à caixa d'água e executar o serviço seja necessário retirar telhas tipo cerâmica, de fibro-amianto e fibro-cimento, ripas, madeiramento.

# Limpeza de calhas



Limpeza de calhas com até 7 metros de altura e 25 metros lineares, além da limpeza e desentupimento de cano vertical.

## Limites

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Despesas com a locação de materiais de apoio para a realização do serviço. Ex.: andaime superior a 7 metros.

# Caça-vazamentos



Checagem de todo o encanamento da casa e apontamento de possíveis vazamentos a serem consertados.

## **Limites**

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Reparos.

Obs.: custos com o material gasto na realização do serviço ficam por conta do usuário.

# Locação de caçambas



Locação de uma caçamba de até 4m<sup>3</sup>, com permanência limitada de acordo com a Lei municipal da região, ou, no máximo cinco dias corridos.

A realização do serviço deve ser efetuada dentro do horário comercial.

## **Limites**

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

## **Exclusões**

- Multas ou infrações aplicadas pela permanência da caçamba em local.
- Realização dos serviços será feita dentro do horário comercial.

# Dedetização, desratização e descupinização



Dedetização, desratização e descupinização da residência segurada. A Seguradora se responsabiliza pela qualidade dos serviços prestados por um período de até 90 dias.

## Limites

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice, para cidades acima de 300.000 (trezentos mil) habitantes.
- Esse serviço está disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes.

## Procedimentos para a utilização do serviço

- O serviço deve ser agendado com no mínimo 01 dia de antecedência;
- O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador do serviço até a conclusão do trabalho;
- Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível na residência assistida, a mesma deverá ser afastada do local por um período máximo de 24 horas;



- Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno. Para animais, o ideal é que sejam retirados do ambiente por 24 horas, já aves devem ser retiradas por até 01 semana;
- O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias. Apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário;
- Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno;
- Antes de dedetizar é preciso guardar os alimentos e utensílios domésticos para que esses não sejam contaminados;
- Aguardar no máximo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período máximo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado;
- Caso alguma pessoa apresente sinal de intoxicação, encaminhá-la imediatamente ao serviço médico mais próximo.

# Conversão do fogão



Envio de profissional para conversão de fogão convencional (à gás) para gás encanado.

## Limites

- 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.

## Exclusões

- Custo do material será de responsabilidade do segurado.

# Consultoria de orientação ambiental



Consulta via telefone com profissional para efetuar consultoria ambiental de métodos de consumo consciente. Exemplos: uso racional de água, utilização eficiente de energia elétrica, reciclagem de lixo doméstico e projetos ambientais, tais como: transferência de luz natural, aquecimento solar de água, etc.

## **Limites**

- Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

# Indicação de profissionais



Indicação de profissionais para elaboração de orçamentos na residência. Os serviços, se contratados, têm garantia de até 90 dias pela seguradora.

## Lista de profissionais

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Serralheiro;
- Vidraceiro;
- Carpinteiro;
- Pintor;
- Desentupidor;
- Pedreiro;
- Reparo/manutenção de ar condicionado;
- Instalador de antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
- Serviço de limpeza
- Limpeza de telhado.

## Limites

- O segurado ficará responsável pelo pagamento integral dos serviços executados.
- A seguradora garante por 90 dias a qualidade dos serviços realizados.
- Sem limite de utilizações.