



Pra tudo que  
importa



# Manual de Assistências Banco Votorantim

## 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 272 7010 | Atendimento Internacional: 55 16 3111 8600 | WhatsApp: (11) 4004 5002**  
**Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 962 7373.**



Pra tudo que importa



## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

# Seguro de Riscos Diversos

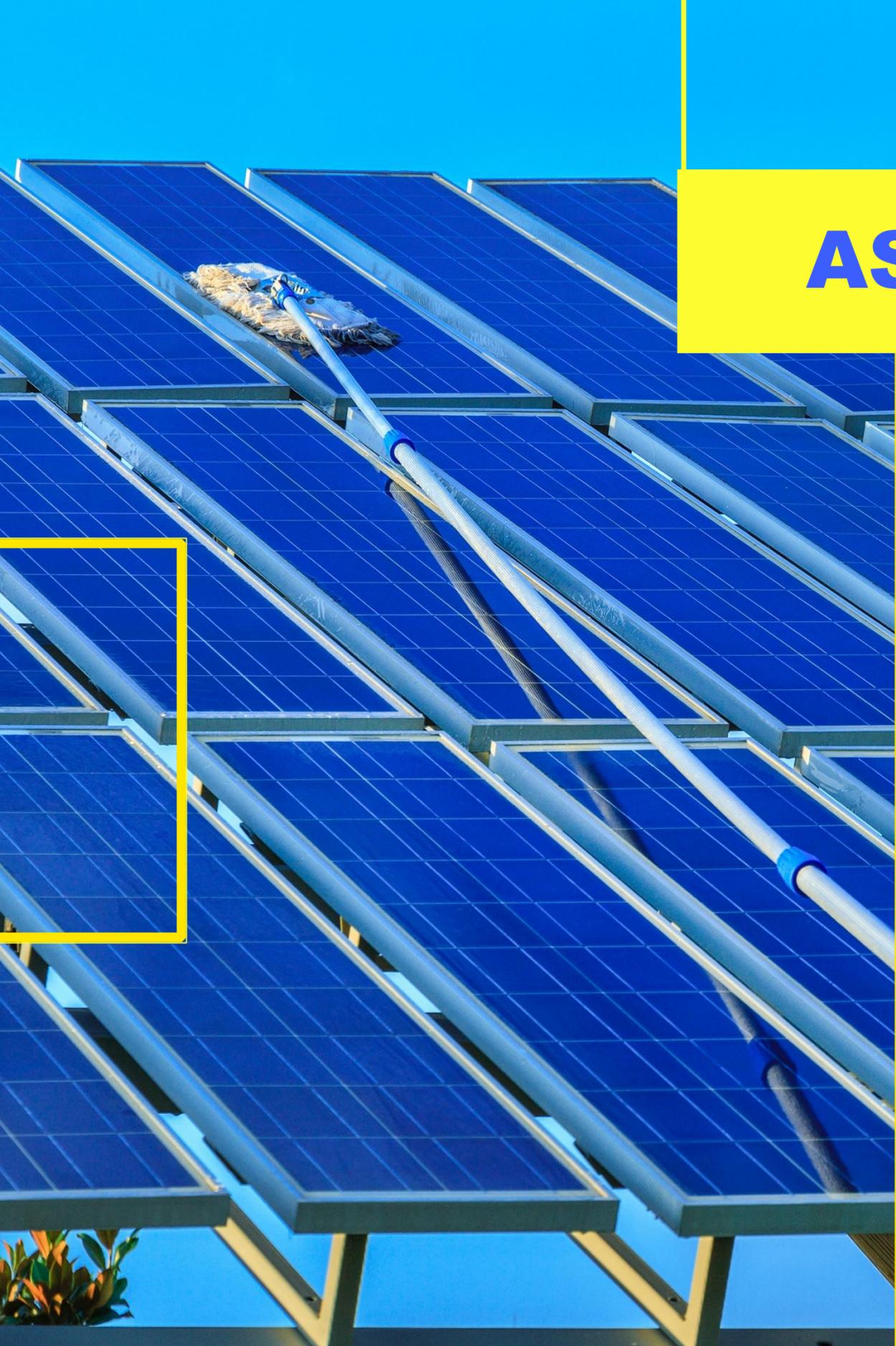


## Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência de PLACAS SOLARES

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	

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

# 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 AÇIONAMENTO:

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 m<sup>2</sup> 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 AÇIONAMENTO:

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 272 7010**

Pessoas com Deficiência Auditiva  
ou de Fala

**0800 962 7373**

WhatsApp

**(11) 4004 5002**

Ouvidoria\*

**0800 880 2930**

Canal de Conduta Ética\*\*

**0800 444 8256**

[www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros](http://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](http://www.bbseguros.com.br/seguros/ajuda/telefones-atendimento-seguros)

 /bbseguros  @bbseguros  @bbseguros  @bbseguros