

## **Regulamento BV Merece.**

Assistência residencial  
Cartão BV.

O Cartão BV possui o serviço BV Merece Assistência Residencial para auxiliar seus clientes titulares no momento em que mais precisam assistência em sua residência.

Este serviço disponibiliza uma assistência emergencial residencial 24h para eventos como:



(i) Envio de chaveiro;



(ii) Mão-de-obra hidráulica (encanador);



(iii) Mão-de-obra elétrica (eletricista); e



(iv) Vidraceiro.

Este benefício é disponibilizado ao titular do Cartão BV das bandeiras MasterCard e Visa a partir do segundo mês de uso, que esteja adimplente, e que tenha utilizado o cartão no mês anterior à solicitação ou possua gastos recorrentes (parcelamento de compras). Preenchendo esses dois requisitos o titular, automaticamente, terá direito a usufruir do benefício BV Merece Assistência Residencial no mês atual.

Atenção, o acionamento do benefício somente poderá ser feito pelo titular do Cartão BV, sendo assim, não poderá ser feito pelos Adicionais!





1. Dos cartões participantes
2. Condições geral de uso



## 1. Dos cartões participantes

**1.1** Para poder usufruir deste benefício serão válidos os Cartões BV emitidos no território nacional, adimplentes e com pelo menos um gasto realizado no mês anterior.

**1.2** Será considerado como participante os titulares dos cartões a seguir indicados:

**1.2.1** Cartão BV Clássico Platinum Visa;

**1.2.3** Cartão Dotz BV Platinum Visa; e

**1.2.2** Cartão BV Clássico Platinum MasterCard;

**1.2.4** Cartão Dotz BV Platinum Mastercard.

## 2. Condições geral de uso

O benefício BV Merece Assistência Residencial deverá ser acionado somente pelo titular do Cartão BV, podendo ser prestado a quem este indicar.

### 2.1. Âmbito Territorial

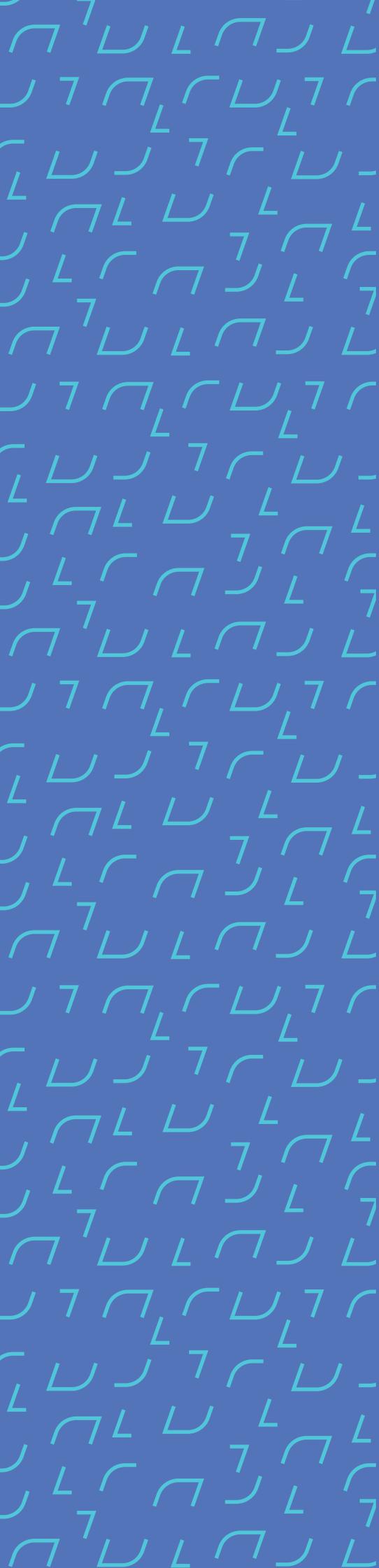
Todos os serviços acima descritos têm sua extensão ao território brasileiro.

### 2.2. Prestação do Serviço

Assistência Residencial prestada em nome do BV, pela empresa USS Soluções Gerenciadas LTDA. Para solicitar os serviços o titular deve estar adimplente e possuir ao menos um gasto, de qualquer valor, no seu cartão no mês anterior à solicitação. A solicitação do serviço obrigatoriamente deve ser feita através do Fone BV 0800 770 5007 pelo titular do Cartão BV, que pode indicar outra pessoa como usuária do benefício.

### 2.3. Prazos / Vigências

A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa pelo Banco BV a qualquer momento, informando aos titulares com 30 (trinta) dias de antecedência.



### 3. Serviços

### 3. Serviços

#### 3.1. Limitações de acionamento

Limitados a 02 (duas) intervenções em um período de 12 (doze) meses .

#### 3.2. Chaveiro

(i) Na hipótese de Evento Previsto pertinente a Arrombamento, Roubo ou Furto, se a residência ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, será enviado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

(ii) Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Usuário à residência, será enviado de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) cópia de chave. Não há cobertura para confecção de novas chaves. Importante: acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem chaves (conforme eventos definidos acima).

(iii) Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e até R\$ 60,00 (sessenta reais) para Problema Emergencial.

(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, desde que previamente autorizado por ele.

#### 3.3. Mão de Obra Hidráulica (encanador)

(i) Na hipótese de Problema Emergencial relacionado a problemas hidráulicos - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4

polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. A cobertura abrange a mão de obra para a contenção emergencial, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. O BV Merece Assistência Residencial não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no Imóvel. Na hipótese de Alagamento, nos casos em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Usuário, será enviado um profissional para conter provisoriamente a situação de Alagamento.

(ii) Exclusão: O BV Merece Assistência Residencial não cobre os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.

(iii) Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Alagamento e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial.

(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário, desde que previamente autorizado por ele. Regulamento.



#### 3.4. Mão de Obra Elétrica (eletricista)

(i) Na hipótese de Problema Emergencial relativos problemas elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, trocas de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede baixa tensão na residência será enviado um profissional para conter a situação emergencial.

(ii) Na hipótese de Evento Previsto relacionado a Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia, nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de

### 3. Serviços

energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, será enviado um profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

(iii) Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial.

(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, desde que previamente autorizado por ele.

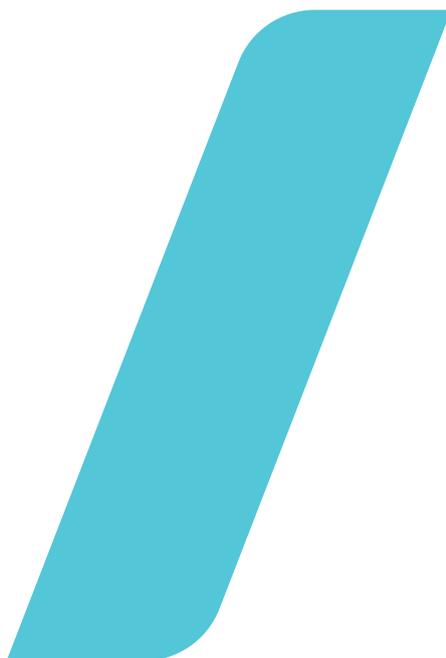
#### 3.5. Vidraceiro

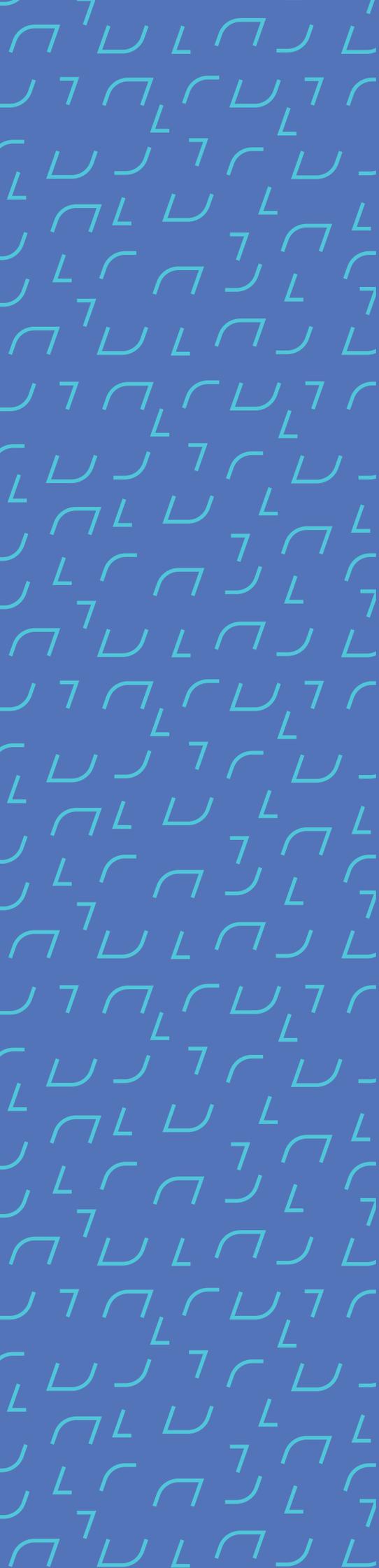
(i) Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, será enviado um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário: vidro canelado, liso ou martelado, até 4 (quatro) mm de espessura.

(ii) Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais).

(iii) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Observação:** A premissa para a escolha do material básico é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, será colocado um tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.





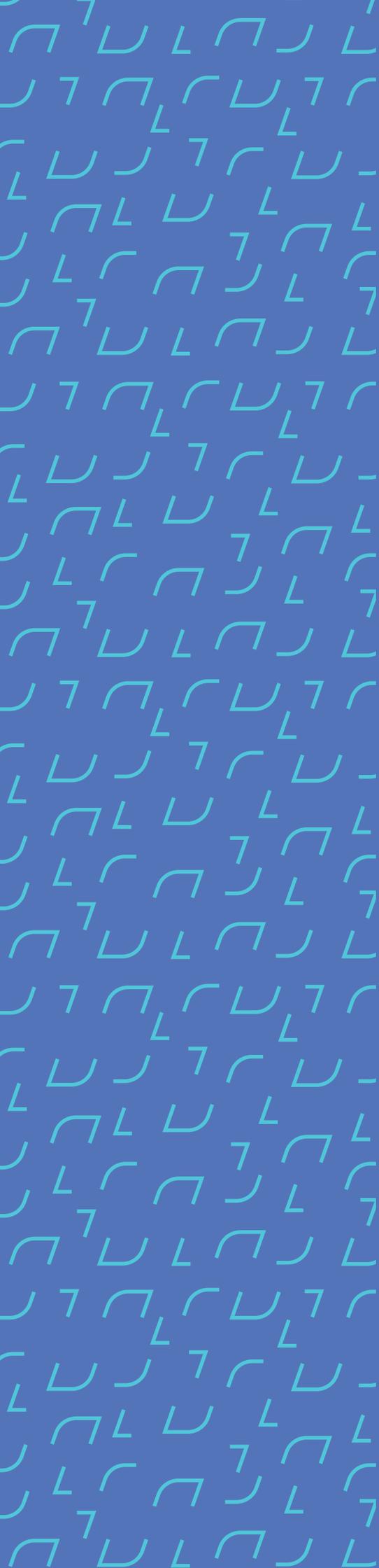
- 4. Exclussões
- 5. Responsabilidade do usuário

## 4. Exclusões

- (i)** Serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- (ii)** Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- (iii)** Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- (iv)** Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- (v)** Despesas com peças de reposição ou para reparos não previstos nas garantias deste regulamento;
- (vi)** Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- (vii)** Eventos ou consequências causadas por dolo do Usuário;
- (viii)** Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- (ix)** Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- (x)** Despesas de qualquer natureza superiores aos limites estipulados;
- (xi)** Despesas com locação de andaime; e
- (xii)** Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

## 5. Responsabilidade do usuário

Os custos de execução dos serviços que excederem os limites previstos, assim como qualquer despesa com materiais, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, cabendo a ele se informar, com antecedência, junto ao prestador de serviços.



## 6. Definições gerais



## 6. Definições gerais

### Usuário

É a pessoa natural ou jurídica indicada pelo Titular do Cartão BV a receber o atendimento do benefício BV Merece Assistência Residencial.

### Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) dentro do território nacional.

### Evento Previsto

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel, decorrentes das seguintes situações:

- (i) Roubo ou Furto Qualificado;
- (ii) Incêndio / Raio / Explosão;
- (iii) Dano Elétrico (Caracterizado pela Sobrecarga de Energia);
- (iv) Desmoronamento;
- (v) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- (vi) Alagamento (Dano por Água Proveniente, Súbita e Imprevistamente, de Rupturas ou Entupimentos da Rede Interna De Água);
- (vii) Impacto de Veículos; e
- (viii) Queda de Aeronaves.

### Problema Emergencial

Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no Imóvel, independente da ocorrência de Evento Previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- (i) Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações

(aparentes) - tubulações de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

(ii) Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

(iii) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

### Quebra de Vidros

Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável. Importante: Os tipos de vidros cobertos podem ser: canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. Os vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação, não estão cobertos pelo benefício Merece Assistência Residencial.

### Assistência

É o serviço que será prestado, obedecendo-se às condições gerais deste Regulamento.

### Roubo e Furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos

no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

### Prestadores

São as pessoas naturais e jurídicas selecionadas e/ou contratadas para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

### Domicílio do Usuário

É o imóvel localizado no mesmo município indicado pelo titular do Cartão BV quando da contratação do cartão, constante no cadastro do Cartão BV.

### Limite

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- (i) Modalidade do evento;
- (ii) Valor máximo de cada um dos serviços; e
- (iii) Valor máximo de cada um dos serviços.

### Alagamento

Será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Usuário, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

### Período

12 (doze) meses contados a partir do primeiro acionamento



O benefício BV Merece Assistência Veicular não é um seguro, sendo apenas um benefício de assistência vinculado ao Cartão BV, que poderá ser alterado a qualquer momento a exclusivo critério do Banco BV. O benefício BV Merece Assistência Residencial é válido apenas para o Cartão BV das bandeiras MasterCard e Visa. Cliente Elo: A Elo oferece o benefício Assistência Residencial para o Cartão BV Elo Mais e Cartão BV Elo Grafite, para saber mais sobre o benefício acesse: [elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-mais](http://elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-mais) e [elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-grafite](http://elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-grafite). A Assistência Residencial oferecida pela Elo é de exclusiva responsabilidade da bandeira, o BV não se responsabiliza pelo prazo e qualidade dos serviços prestados

#### /cartões

##### **Atendimento para os cartões BV e Dotz BV**

3003 7728 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 777 2828 (demais localidades)

#### /platinum

##### **Atendimento exclusivo para clientes Platinum.**

3003 0086 (Capitais e demais regiões metropolitanas)  
0800 777 8686 (demais localidades)

#### /sac

##### **Para sugestões, cancelamentos, reclamações e informações gerais sobre produtos e serviços.**

0800 772 8028

#### /deficientes

Para utilizar esse canal, é necessário que o cliente faça a ligação de um telefone adaptado, oferecido por empresas de telefonia. Através desse aparelho, os deficientes auditivos podem se comunicar com o Serviço de Apoio ao Consumidor - SAC por escrito e ler as respostas. Disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana

0800 771 0755

#### /ouvidoria

Se desejar a reavaliação da solução apresentada nos canais acima, entre em contato com a Ouvidoria, 2ª a 6ª feira, das 9h às 18hs, exceto feriados nacionais.

0800 707 0083

#### /exterior

Ligação a cobrar.

55 11 5541 5000

#### Acesse nossos canais digitais:



app  
BV



site  
[bv.com.br](http://bv.com.br)



blog  
[bv.com.br/bv-inspira](http://bv.com.br/bv-inspira)



facebook  
[fb.com/bancobv](https://fb.com/bancobv)



instagram  
[@bancobv](https://@bancobv)