

✓ CONDIÇÕES GERAIS MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Você contratou o serviço **MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA** e agora pode contar com inúmeras vantagens que ele oferece. Este serviço é prestado por USS Soluções Gerenciadas Ltda., com sede na cidade de Barueri, estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, 525, Alphaville Industrial, CEP 06455-020, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79.

Neste documento, você encontrará informações gerais dos serviços, bem como limites monetários e de intervenções.

Todos os serviços cobertos pela MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA estarão disponíveis exclusivamente para o titular deste certificado. **Caso o usuário titular opte por adquirir dois certificados, terá à disposição o dobro de limites das coberturas.**

Exclusivamente para o “Produto Funeral”, caso o titular opte por mais de um certificado, terá à disposição o Plano para um familiar, podendo ser: cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável. Independente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

Importante: 24 horas após a confirmação do pagamento, o titular poderá utilizar nossos serviços, respeitando os limites, válidos por 12 meses.

Caso suas dúvidas não tenham sido solucionadas ou havendo a necessidade de utilização de serviço, ligue para nós: **Capitais no 3003 0119 e Demais Regiões 0800 710 0119.**

• **Resumo dos Serviços**

Assistência a Veículos (Automóveis ou Motos) ¹		
Serviços	Limites	Eventos
Auto-Socorro após pane – Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Somente mão-de-obra	Pane
Reboque – Remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima, num raio de 100 km, indicada pelo usuário. Caso exceda o limite de quilometragem, o usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.	Até 100 Km ou R\$ 300,00 (o que atingir primeiro)	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
Translado – Transporte para retorno à residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município, em caso de pane ou evento previsto.	Transporte dentro do município do evento – 1 destino	
Chaveiro – Mão-de-obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível. *Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço. ** Serviço não disponível para motocicletas	Mão-de-obra para abertura	Perda, Esquecimento das Chaves no Interior do Veículo ou Quebra na Ignição, Fechadura ou na Tranca de Direção
Troca de pneus – Mão-de-obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. *Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., por conta do usuário.	Mão-de-obra para troca de pneus	Pneu Avariado
Pane seca – Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. *Despesas com combustível por conta do usuário.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane Seca
Meio de transporte alternativo – Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. *Fora do município de domicílio do usuário	Retorno ou continuação de viagem Meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
Transporte para recuperação do veículo – Meio de transporte para o usuário ou pessoa por ele designada até o local de conserto/recuperação do veículo, desde que este esteja em condições normais de tráfego. *Local do conserto fora do município de domicílio do usuário Importante: Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio e o veículo for removido para outro município para conserto.	Meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para 1 pessoa	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
Hospedagem – Diárias em hotel credenciado com a Assistência, caso o conserto demore mais que 24 horas ou quando não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente. *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 100,00/ dia - máximo de 4 dias Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane

¹ Limitada a 3 eventos/ ano. Assistência vinculada ao usuário cadastrado.

Assistência a Veículos (Automóveis ou Motos)² - Continuação

Serviços	Limites	Eventos
<p>Motorista substituto – Pagamento das despesas com transporte de um responsável, indicado pelo usuário, para que este possa trazer o veículo e acompanhantes para o local de domicílio, desde que o veículo tenha sofrido um acidente e o usuário não possa dirigir.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	Meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA	
<p>Remoção médica inter-hospitalar - caso o usuário e/ou seu(s) acompanhante(s) sofra(m) acidente com o veículo cadastrado e necessite(m) remoção para um centro hospitalar mais apropriado, será providenciada remoção pelo meio de transporte mais adequado, segundo avaliação médica.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário</u></p>	Até R\$ 3.000,00 por evento	Acidente
<p>Envio de acompanhante – Meio de transporte para envio de um acompanhante (residente no Brasil), caso o usuário e/ou acompanhante (s) permaneça(m) hospitalizado(s) por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que possa(m) acompanhá-lo(s).</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	Meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para 1 pessoa	
<p>Regresso antecipado em caso de falecimento de parente - Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA, na hipótese de falecimento de parente de 1º grau (cônjuge, filhos ou pais).</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	Meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para 1 pessoa	Falecimento

Na compra de mais de um certificado, o usuário terá o dobro de limite de intervenções.

² Limitada a 3 eventos/ ano. Assistência vinculada ao usuário cadastrado.

Assistência Residencial		
Serviços	Limites	Eventos
Chaveiro – Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R\$ 150,00 por evento - 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo ou Furto
		Problema Emergencial
Mão-de-Obra Hidráulica - Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$ 250,00 por evento - 2 intervenções/ano	Alagamento
		Problema Emergencial
Mão-de-Obra Elétrica – Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$ 150,00 por evento - 2 intervenções/ano	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia
		Problema Emergencial
Vidraceiro – Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R\$ 80,00 – 2 intervenções/ano	Quebra de Vidros
Limpeza da Residência – Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação a residência sem descaracterizar o evento previsto.	R\$ 200,00 – 2 intervenções/ano	Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval
Vigilância – Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	R\$ 200,00 – 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
Mudança e Guarda-Móveis – Retirada, guarda de móveis e posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
	R\$ 400,00 para Guarda Móveis – 2 intervenções/ano	
Cobertura Provisória de Telhados – Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Hospedagem – Reserva e pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R\$ 150,00/ dia – máximo de 4 dias (R\$600) - 2 intervenções/ano	roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.
Regresso Antecipado – Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA – 2 intervenções/ano	roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros
Recuperação do Veículo – Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA – 2 intervenções/ano	roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros

Na compra de mais de um certificado, o usuário terá o dobro de limite de intervenções.

Assistência a Pessoas em Viagem Nacional³

Serviços	Limites	Eventos	Abrangência
Remoção Médica Inter-Hospitalar – Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita e necessite ser transferido do hospital onde está para outro estabelecimento melhor estruturado.	R\$ 5.000,00 por evento – 1 intervenção/ ano		Brasil
Transporte e Envio de Familiar – Meio de transporte para envio de um acompanhante, caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita, permaneça hospitalizado por um período superior a 7 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar.	1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento		
Hospedagem para Familiar – Em complementação ao item anterior, reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) do acompanhante do usuário hospitalizado, a partir do 8º dia de internação.	Diária de R\$ 40,00 até 4 dias por evento		
Prolongamento de Estada – Reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita e por prévia recomendação do médico responsável pelo atendimento seu estado não justificar hospitalização ou transporte sanitário e se o seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista.	Diária de R\$ 40,00 até 4 dias por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
Regresso do Usuário Após Alta Hospitalar – Meio de Transporte adequado para retorno ao domicílio, a critério do médico responsável pela internação e dos médicos da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, caso o usuário não esteja em condições de retornar como passageiro regular após alta hospitalar. Pagamento de despesas adicionais com retorno ao local de domicílio ou prosseguimento da viagem interrompida, após a data inicialmente programada, por razão de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal.	R\$ 10.000,00 por evento – 1 intervenção/ ano		
Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 12 anos – Meio de transporte para envio de acompanhante, caso crianças menores de 12 anos fiquem desacompanhas ou o usuário não possa embarcá-las para retorno ao domicílio após acidente pessoal ou doença súbita.	1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento		
Regresso Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes – Pagamento de despesas adicionais resultantes da volta antecipada do usuário ao seu local de domicílio, em companhia aérea comercial, na hipótese de falecimento de parente de 1º grau (cônjuge, filhos, pais ou irmãos), estando o usuário em viagem e o meio inicialmente previsto não o conduzir em tempo hábil para o funeral.	1 Passagem classe econômica, por evento	Falecimento	

³ Serviços fornecidos exclusivamente em viagem no Brasil, a mais de 100 km do município de domicílio do usuário.

Assistência a Pessoas em Viagem Nacional⁴ - Continuação

Serviços	Limites	Eventos	Abrangência
Localização e Envio de Bagagem Extraviada – Auxílio na localização da bagagem extraviada e, se encontrada, envio até o local onde o usuário se encontre ou até a sua residência habitual.	Sem limite	Extravio de Bagagens	Brasil
Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo – Informações sobre órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias e, se possível, envio de cópia autenticada ou segunda via que se encontre disponível no domicílio do usuário, no caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem e/ ou de seu(s) acompanhante(s).	Sem limite	Perda ou Roubo de Documentos	

Na compra de mais de um certificado, o usuário terá o dobro de limite de intervenções.

⁴ Serviços fornecidos exclusivamente em viagem no Brasil, a mais de 100 km do município de domicílio do usuário.

Assistência Funeral Individual ou Familiar⁵

Serviços	Limites	Eventos
<p>Atendimento Social - Suporte ao usuário e acionamento da funerária mais próxima, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.</p>		
<p>Transporte de Familiar para Liberação do Corpo - Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.</p> <p><u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u></p>		
<p>Funeral - Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infra-estrutura local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ urna; ▪ higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); ▪ coroa de flores da estação; ▪ véu; ▪ paramentos e velas; ▪ carro fúnebre para remoção dentro do município; ▪ registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; ▪ livro de presença; ▪ locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares; ▪ taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação; ▪ locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. 	R\$ 2.500,00	Morte Natural ou Acidental
<p>Cremação - Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.</p>		
<p>Sepultamento - Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.</p>		
<p>Traslado - traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.</p> <p><u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u></p>		
<p>Transmissão de Mensagens Urgentes - Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.</p>	Sem Limite	

⁵ Conforme número de certificado adquirido

✓ DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS E MOTOS

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Veículo: veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta) em que o usuário esteja conduzindo ou seja passageiro. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg.

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: **Acidente, roubo ou furto e incêndio.**

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Pane Repetitiva: repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.

Acompanhantes: são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

Vans: serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente àquelas utilizadas sem fins comerciais.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

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

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

PRAZOS

O serviço de assistência será prestado durante 1 ano.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

SERVIÇOS – Limitados a 3 eventos por ano, exclusivamente para o usuário cadastrado

1. Auto-Socorro após pane

Em caso de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

Limite: Somente mão-de-obra

Franquia: Sem franquia

2. Reboque

Em caso de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limite: Até 100 km ou R\$ 300,00 (o que ocorrer primeiro)

Franquia: Sem franquia

3. Translado

Em caso de pane ou evento previsto com o veículo, será disponibilizado pela MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

Limite: Transporte dentro do município – 1 destino

Franquia: Sem franquia

4. Chaveiro

Em caso de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA restringe-se ao custo desta mão-de-obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

Limite: Mão de obra para abertura

Franquia: Sem Franquia

Obs: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecido uma única saída de reboque. Serviço não disponível para motocicletas, neste caso, será enviado automaticamente o reboque.

Exclusão: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

5. Troca de pneu(s)

Em caso de dano(s) ao(s) pneu(s), a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão por conta do usuário.

Limite: Mão de obra para troca de pneus

Franquia: Sem Franquia

6. Pane seca

Em caso de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

Limite: Envio de Reboque até o posto mais próximo

Franquia: Sem Franquia

7. Meio de transporte alternativo

Em caso de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA colocará a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios (obrigatória a utilização do serviço de reboque).

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Franquia: Fora do Município de Domicílio do Usuário

8. Transporte para recuperação do veículo

Em caso de conserto do veículo previamente atendido pela MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, e não estando mais o usuário no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do usuário e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do usuário e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Franquia: Local do conserto fora do município de domicílio do usuário

9. Hospedagem

Em caso de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Limite: Até R\$ 100,00 por dia e por pessoa – Máximo de 4 diárias

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

Exclusões: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

10. Motorista substituto

Na impossibilidade do usuário dirigir o veículo após acidente, e não havendo outro passageiro habilitado para tanto, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA arcará com as despesas de transporte para que um responsável, indicado pelo usuário, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Obs.: Neste caso o usuário poderá optar pela contratação de um motorista profissional e solicitar o reembolso da despesa.

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

IMPORTANTE:

- Em se tratando de retorno ao domicílio com o serviço de motorista substituto, este terminará no dia da chegada do veículo ao Município de domicílio do Usuário.

- A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio, gastos pessoais do motorista ou eventuais danos provocados por este ao veículo cadastrado.

11. Remoção médica inter-hospitalar

Em caso de acidente com o veículo cadastrado, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do usuário ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: Até R\$ 3.000,00 por evento

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

12. Envio de acompanhante

Em caso de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA.

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

13. Regresso antecipado em caso de falecimento de parente

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o usuário em viagem, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do usuário, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios a vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA VEÍCULOS DE PASSEIO

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas.
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo/ motocicleta (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo/ motocicleta;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo/ motocicleta;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;

- Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “*off-road*”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo/ motocicleta, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo/ motocicleta estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para veículos/ motocicletas em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Serviços de assistência para veículos ou motocicletas utilizadas para fins comerciais;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

➤ DESCRIÇÃO DO PRODUTO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular ou usuária do serviço de assistência residencial.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- 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 conseqüências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- **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.
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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.

- **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.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos podem ser: envidraçado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Assistência: é o serviço que será prestado pela MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

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 físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

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

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante 1 ano.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

SERVIÇOS

Na compra de mais de um certificado, o usuário terá o dobro de limite de intervenções.

1. Chaveiro

Em caso de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Em caso de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o **acesso*** do usuário à residência, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

*por **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 as chaves (conforme eventos definidos acima).

Limite: Até R\$ 150,00 por evento para Problema Emergencial ou Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

2. Mão de Obra Hidráulica

Em caso de **Problema Emergencial** (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. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Em caso de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), 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. Para essa situação a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: Para o fornecimento de assistência, só 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.

Exclusão: Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limite: Até R\$ 250,00 por evento para Problema Emergencial ou Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: 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 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

3. Mão de Obra Elétrica

Em caso de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca 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 de baixa tensão na residência. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Em caso de **Evento Previsto** (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 energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite: Até R\$ 150,00 por evento para Problema Emergencial ou Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

4. Vidraceiro

Em caso de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se encarregará do envio de 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 cancelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite: Até R\$ 80,00 por evento – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, cuja premissa 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, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro**. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

5. Limpeza da Residência

Em caso de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem descaracterização do evento previsto, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite: Até R\$ 200,00 por evento para Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do usuário.

Exclusão: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

6. Vigilância

Em caso de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite: Até R\$ 200,00 por evento para Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

7. Mudança e Guarda-Móveis

Em caso de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

Limite: Até R\$ 400,00 por evento para Mudança (ida e volta) e até R\$ 400,00 para Guarda-Móveis – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

8. Cobertura Provisória de Telhados

Em caso de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará, se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger o imóvel.

Limite: Até R\$ 400,00 por evento para Evento Previsto – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forros e beirais. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

9. Hospedagem

Em caso de **Evento previsto** (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independente do número de moradores.

Limite: Até R\$ 150,00 por dia – Máximo de 4 diárias e R\$ 600,00 no máximo – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

10. Regresso Antecipado

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos) ou Quebra de Vidros, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA.

Com esta finalidade, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

11. Recuperação do Veículo

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA – 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

✓ EXCLUSÕES

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos.
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos.
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato.
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário.
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza.
- 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.
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.
- Despesas com locação de andaime.
- 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.

➤ DESCRIÇÃO DO PRODUTO PESSOAS EM VIAGEM

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Pessoas em Viagens.

Acidente Pessoal: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença Súbita: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

Abrangência: Brasil

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de vigência adquirido pelo usuário, junto à Contratante e desde que a estadia do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

Em relação a cada adesão, o direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter residência habitual no Brasil ou ainda na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (mais de 100 Km de distância do município de domicílio do usuário)

Na compra de mais de um certificado, o usuário terá o dobro de limite de intervenções.

1. Remoção Médica Inter Hospitalar

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de remoção para outro centro hospitalar adequado mais próximo, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado à MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Caso o usuário se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a remoção só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite de estabelecido acima.

Quando o usuário fizer uso da remoção médica, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

Limite: Até R\$ 5.000,00 por evento – 1 intervenção por ano

2. Transporte e Envio de Familiar

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita o usuário ficar hospitalizado por um período superior a 7 (sete) dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, para que um familiar possa ficar junto do usuário.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

3. Hospedagem Para Familiar

Em complementação ao item anterior, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do usuário hospitalizado. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar e similares.

Este serviço está condicionado à utilização do serviço Transporte e Envio de Familiar.

Limite: Até R\$ 40,00 por dia – Máximo de 4 diárias por evento

4. Prolongamento de Estada

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita do usuário, e por prévia recomendação do médico responsável pelo atendimento, seu estado não justificar hospitalização ou transporte sanitário e se o seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA encarrega-se das despesas a serem realizadas com estada em hotel.

A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

Limite: Até R\$ 40,00 por dia – Máximo de 4 diárias por evento

5. Regresso do Usuário Após Alta Hospitalar

Caso o usuário, após alta hospitalar, não estiver em condições de retornar à sua residência permanente como passageiro regular, a critério do médico responsável pela internação e pelos médicos da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, estes organizarão o retorno do usuário pelo meio de transporte mais adequado às suas condições clínicas.

No caso do usuário possuir passagem de transporte aéreo com data ou limitação de regresso e, em razão de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal, acompanhada pela equipe médica indicada pela MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, estiver obrigado a retardar seu regresso programado, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA assumirá a diferença de tarifa para o regresso do usuário ou para o prosseguimento da viagem interrompida, respeitado o limite acima.

Com esta finalidade, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite: Até R\$ 10.000,00 por evento – 1 intervenção por ano

6. Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 12 Anos

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do usuário e este estiver em viagem tendo sob responsabilidade crianças menores de 12 anos, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA arcará com as despesas de uma passagem aérea, de ida e volta, para que um familiar possa buscá-las no local da ocorrência caso estas fiquem desacompanhadas ou o usuário não puder embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

7. Regresso Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes

Em virtude de falecimento de parente de 1º grau do usuário e caso não possa ser utilizado o bilhete original emitido com prazo determinado, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA organizará e assumirá as despesas adicionais resultantes da sua volta antecipada ao seu local de domicílio desde que haja tempo hábil para participação do usuário no funeral, em companhia aérea comercial, classe econômica. Para fins deste serviço, são considerados parentes de 1º grau o cônjuge e os filhos, pais e irmãos do usuário.

Com esta finalidade, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dos mesmos.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA

8. Localização e Envio de Bagagem Extraviada

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular, enquanto sob responsabilidade da Cia. Aérea Transportadora, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA assistirá ao usuário, se solicitada, na respectiva participação às autoridades. Tanto no caso de roubo como no de perda ou extravio dos ditos pertences, se encontrados, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA encarregar-se-á de seu envio até o local onde o usuário se encontre ou até a sua residência habitual, em tarifa de transporte regular, desde que os pertences se encontrem devidamente embalados e transportáveis e desde que observadas as seguintes condições:

- a) A obrigação do usuário de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. - Property Irregularity Report);
- b) A obrigação do usuário de entrar em contato com a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

Limite: Sem limite

9. Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo

No caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem, do usuário e/ou de seu(s) acompanhante(s), a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do usuário, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que prévia e expressamente autorizada pelo usuário.

Limite: Sem limite

> EXCLUSÕES

A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA não será responsável pelo pagamento ou reembolso por gastos pessoais do usuário nas seguintes situações:

- a) doenças crônicas ou preexistentes que o usuário sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo usuário, assim como sua agudização ou conseqüências.
- b) toda e qualquer conseqüência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- c) acontecimentos ou conseqüências causadas por suicídio consumado ou frustrado do usuário;
- d) danos sofridos pelo usuário em conseqüência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- e) despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- f) danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- g) assistências em consequência de um acidente laboral;
- h) despesas com fisioterapia;
- i) todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- j) transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- k) gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- l) danos sofridos em conseqüência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- m) danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;

- n) danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- o) danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- p) salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas.

No caso de extravio de bagagens, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- a) viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o usuário atue como operador ou membro da tripulação ou não apropriado a passageiros;
- b) confisco ou apreensão da bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- c) falha do usuário em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
- d) falha de notificação às autoridades competentes da Cia. Aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.

➤ DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física, contratante do plano de Assistência 24 horas Funeral.

Importante: Exclusivamente para o “Produto Funeral”, caso o titular opte por mais de um certificado, terá à disposição o Plano Familiar, que oferece o serviço para: usuário, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável. Independente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

Evento Previsto: Morte Natural ou Acidental

Âmbito Territorial: Brasil.

LIMITES

- Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = valor até R\$ 2.500,00 por usuário, limitado a 2 intervenções por ano para o plano familiar.

OBS: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

SERVIÇOS

1. Atendimento Social

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

2. Transporte de Familiar para Liberação do Corpo

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

3. Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);
- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;

- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

OBS: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infra-estrutura local. Não caberá à MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

4. Cremação

A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

5. Sepultamento

A MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

6. Traslado

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

7. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

➤ **EXCLUSÕES**

- a) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- b) Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à MULTIASSISTÊNCIA CASAS BAHIA.
- c) Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.
- d) Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- e) Sepultamento de membros.