



Prezado Cliente:

PARABÉNS! Você acaba de adquirir um produto de excelente qualidade e confiabilidade. Um produto FIAT.

A Fiat oferece uma extensa gama de serviços adicionais ao seu veículo e entre eles está o CONFIAT.

Preparamos este manual que contém informações sobre o CONFIAT, suas condições de uso, suas vantagens e seus benefícios.

Recomendamos ler atentamente as instruções abaixo, para conhecer detalhadamente os serviços, opções, condições e os requisitos necessários para usufruir do CONFIAT.

O CONFIAT é um programa de assistência 24 horas que oferece máxima tranquilidade ao proprietário e/ou usuário autorizado de veículos FIAT que estiver diante de uma das específicas situações emergenciais previstas pela FIAT (vide item “Condições de Atendimento”).

BENEFICIÁRIOS

Todo proprietário e/ou usuário autorizado de veículos **FIAT** terá direito aos serviços previstos no CONFIAT, conforme estipulado neste manual. Da mesma forma, terão direito aos benefícios os passageiros transportados nestes veículos, obedecendo sempre a capacidade máxima prevista no certificado de propriedade do veículo.

Exceção: o proprietário e/ou usuário autorizado de veículo FIAT adquirido por meio de pessoa jurídica e/ou de veículo de uso comercial (taxistas, locadoras de veículos, frotistas, autoescolas, produtor rural, entre outros) poderão usufruir dos serviços do CONFIAT, **com exceção do veículo reserva**, conforme descrito no item “**Veículo Reserva**”.

COBERTURA

O CONFIAT tem abrangência em todo o território nacional e você poderá usufruir do programa, da seguinte forma:

- Para todos os veículos, exceto veículos comerciais e táxis: por até três anos, (exceto para veículo reserva, que só é concedido no primeiro ano), 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, para todos os serviços e situações previstas e especificadas no item “Condições para Atendimento”, respeitando-se todas as exceções descritas neste manual (vide item “Situações em que o serviço não será prestado”).
- Para veículos da categoria táxi: por até 12 (doze) meses, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, para todos os serviços e situações previstas e especificadas no item “Condições para Atendimento”, respeitando-se todas as exceções descritas neste manual (vide item “Situações em que o serviço não será prestado”).

COMO ENTRAR EM CONTATO COM O CONFIAT?

Através da Central de Relacionamento CONFIAT: **0800 707 1000** (24 horas)

Informe o seu nome e o número do chassi presente no documento do veículo, seu telefone e o local preciso onde o veículo se encontra.

CONDIÇÕES PARA ATENDIMENTO

O proprietário e/ou usuário autorizado dos veículos FIAT apenas terá direito ao uso dos serviços do CONFIAT nos casos específicos abaixo elencados; ou seja, o não enquadramento da situação concreta sofrida pelo consumidor FIAT, nas hipóteses taxativas abaixo indicadas, não concede ao proprietário e/ou usuário autorizado o direito de usufruir do serviço CONFIAT.

SERVIÇOS

Socorro mecânico: consiste no envio de socorro mecânico para os casos de panes passíveis de reparos no local, desde que não demande troca de peças, utilização de ferramentas e/ou equipamentos específicos.

Reboque: não sendo possível o reparo no local, será enviado um reboque que direcionará o veículo para a Concessionária mais próxima, escolhida a critério do CONFIAT.

Em caso de acidente de trânsito ou perda de chave de ignição, o único serviço disponível será o de reboque, visando o direcionamento do veículo à Concessionária FIAT mais próxima, de acordo com as regras do CONFIAT.

Em casos de pneu furado e/ou danificado, a troca será efetuada no local, quando possível. Caso contrário, o veículo será rebocado visando sua entrega à Concessionária FIAT mais próxima, de acordo com as regras do CONFIAT.

Atenção!

Os serviços do CONFIAT têm o objetivo de auxiliar o proprietário e/ou usuário autorizado, quando uma pane ou acidente de trânsito impeça o veículo de se locomover. Portanto, estes não serão oferecidos caso o veículo tenha ingressado por seus próprios meios em uma Concessionária FIAT, sem a prévia autorização.

Os serviços serão executados em estrito cumprimento às normas de Garantia. O CONFIAT não autoriza a execução de serviços e reparações não cobertos pela garantia do veículo. A execução de serviços deve ser previamente orçada pelo proprietário e/ou usuário autorizado junto à Concessionária.

Estão excluídos do atendimento os casos de desgaste natural das peças e componentes previstos nas revisões descritas no Manual de Uso e Manutenção.

É considerado tecnicamente impossível de ser realizado no local todo reparo que demande ferramentas e/ou equipamentos especiais, ou troca de peças.

Não serão reparados os veículos localizados em áreas que representem risco para a integridade física dos ocupantes, a critério do CONFIAT.

A FIAT Automóveis não se responsabilizará por objetos que tenham sido deixados no interior do veículo. As bagagens contidas no interior do veículo serão transportadas juntamente com o proprietário e/ou usuário autorizado do veículo, respeitando os limites de quilometragem de deslocamento previstos neste item, bem como a capacidade máxima de carga prevista no Manual de Uso e Manutenção do Veículo. Havendo animais no interior do veículo, o transporte somente será realizado com estrita observância às leis estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro.

SERVIÇOS ADICIONAIS

Tendo o veículo ingressado na Concessionária FIAT, através do atendimento 24 horas CONFIAT, estando a mais de 100 km do local de residência de seu proprietário e/ou usuário autorizado, e não podendo ser reparado dentro de 24 horas a partir de sua entrada na Concessionária FIAT, o CONFIAT poderá disponibilizar:

RETORNO DOS PASSAGEIROS DO VEÍCULO OU PROSSEGUIMENTO DA VIAGEM

Estes serviços serão proporcionados apenas nos casos em que o proprietário e/ou usuário autorizado não resida na cidade da ocorrência, O deslocamento poderá ocorrer até o domicílio do proprietário e/ou usuário autorizado ou a um local diverso cuja distância seja equivalente à já percorrida, por meio de ônibus (leito, quando disponível), táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério exclusivo do CONFIAT.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO APÓS SUA REPARAÇÃO

O fornecimento de uma passagem de ida em ônibus (leito, quando disponível), táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério do CONFIAT, para que o proprietário e/ou usuário autorizado do veículo ou seu representante legal constituído possa retirar o veículo da Concessionária após sua reparação.

HOSPEDAGEM DOS PASSAGEIROS

Se não for possível providenciar em tempo hábil o “Retorno dos passageiros ou prosseguimento da viagem”, serão fornecidas hospedagens apenas aos passageiros que não residam na cidade da ocorrência, em hotel local, que esteja disponível e que tenha categoria e condições avaliadas a critério do CONFIAT.

O CONFIAT se encarregará, exclusivamente, das diárias de hospedagem, excluindo-se, portanto, despesas decorrentes da estadia dos passageiros na cidade da ocorrência, consumo de alimentos, transportes, etc.

VEÍCULO RESERVA

Para obtenção do veículo reserva, o proprietário e/ou usuário autorizado deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento do CONFIAT, desde que atenda as condições e requisitos descritos abaixo.

Se o veículo ingressar na Concessionária FIAT, exclusivamente por meio do atendimento 24 horas acima especificado, ocasionado por um defeito que o impeça de se locomover por meios próprios por mais de um dia, excluído o dia de entrada na oficina, o CONFIAT colocará, a partir do segundo dia, à disposição do proprietário e/ou usuário autorizado, respeitando as regras nacionais de locação de veículos e **desde que exista disponibilidade nas empresas locadoras de automóveis localizadas em um raio de até 100 km do local onde estiver o proprietário e/ou usuário autorizado**, um veículo reserva, popular, básico, exclusivamente da marca FIAT, escolhido a critério do CONFIAT, por um período máximo de 3 dias corridos. O fornecimento do veículo reserva está sujeito à disponibilidade de horário de funcionamento das locadoras credenciadas.

Não será permitido ao proprietário e/ou usuário autorizado escolher o modelo do veículo reserva ou estender o número de diárias, nem mesmo mediante pagamento de complementação.

Informamos que poderá usufruir do veículo reserva apenas o proprietário e/ou usuário autorizado que respeitar as normas nacionais de locação de veículos, principalmente, a obrigatoriedade de possuir e portar habilitação com mais de dois anos, ser maior de 21 anos, ter em mãos carteira de identidade, CPF, cartão de crédito válido e com limite disponível para caução e se comprometer a devolver o veículo reserva na mesma agência e localidade onde o retirou, ao término das diárias a que tem direito, ou antes, se for o caso, sob pena de se responsabilizar pelos custos e prejuízos decorrentes de sua omissão.

Para efetiva liberação do veículo reserva, torna-se obrigatória a caução da quantia exigida pela locadora. Para sua comodidade, verifique junto à locadora as condições e valores obrigatórios a serem caucionados.

O CONFIAT se responsabilizará apenas pelas despesas referentes às diárias de locação e quilômetros rodados. Os gastos com combustível, despesas cobradas pela locadora em casos de roubo, furto e acidentes, bem como despesas inerentes à circulação do veículo (pedágios, multas, estacionamento, etc.), serão suportadas pelo proprietário e/ou usuário autorizado, obrigando-se ainda a cumprir todas as demais exigências feitas pela locadora com relação à retirada, à entrega e à utilização do veículo reserva que vier a ser locado.

Eventuais danos de qualquer natureza, incluindo material ou moral, inclusive a terceiros, decorrentes de mau uso e/ou acidentes de trânsito, serão de exclusiva responsabilidade do proprietário e/ou usuário autorizado.

A disponibilização do veículo reserva se dará, exclusivamente, no período correspondente ao primeiro ano de cobertura da garantia contratual do veículo. O prazo de contagem desse benefício se inicia a partir da data de emissão da nota fiscal de venda do veículo ao primeiro proprietário.

ATENÇÃO: o serviço de disponibilização de veículo reserva será realizado exclusivamente de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

ATENÇÃO: ao proprietário de veículo Autonomy não será disponibilizado o serviço de veículo reserva, sendo este substituído pela utilização do serviço de táxi, limitado a uma distância de 100 km/dia, por, no máximo, 3 (três) dias corridos, desde que devidamente autorizado pela Central de Relacionamento CONFIAT, de acordo com os critérios e requisitos previstos neste manual.



ATENÇÃO: este serviço não é disponível a proprietário e/ou usuário autorizado de veículo adquirido por meio de pessoa jurídica e/ou de uso comercial (taxistas, locadoras de veículos, frotistas, autoescolas, produtor rural, entre outros).

ATENÇÃO: ocorrendo pane em veículos blindados, o CONFIAT fornecerá um veículo FIAT, sem blindagem.

COMBUSTÍVEL

Em caso de falta de combustível, será disponibilizado o serviço de reboque até o posto de abastecimento mais próximo, escolhido a critério do CONFIAT. A FIAT não se responsabiliza por eventuais infrações de trânsito decorrentes do período de imobilização do veículo por falta de combustível.

TRANSPORTE NA CIDADE

Na eventual necessidade do serviço de reboque do veículo, poderá ser disponibilizado o serviço de táxi, para acompanhamento do veículo até a Concessionária responsável pelo seu recebimento ou se preferir para retorno à sua residência ou escritório, sem franquia/custos/ônus.

Em caso de eventual indisponibilidade de táxi na região atendida, poderá a Central de relacionamento CONFIAT fornecer meios de transporte alternativos, a critério próprio.

O serviço de transporte na cidade será prestado dentro do perímetro da cidade onde ocorreu o evento, limitado a uma utilização por evento.

SERVIÇOS CONCIERGE

• **Emergência domiciliar:** em caso de emergência elétrica ou hidráulica na residência do cliente, ou da perda de chaves, será disponibilizado o envio de profissionais previamente cadastrados/credenciados. Esses serviços estarão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

• **Locação de veículos:** será disponibilizada a locação de veículo para o cliente utilizando a tabela de preços especiais. Esse serviço tem cobertura durante o horário comercial em todo o país e nas capitais de estado até às 22:00 horas.

• **Serviços de táxi 24 horas:** será disponibilizado o envio de táxi previamente cadastrado/credenciado à residência do cliente/ou ao local que este determinar para levar e buscar pessoas. Esse serviço estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

• **Serviços de motorista:** o CONFIAT disponibilizará o envio de um motorista profissional previamente cadastrado para dirigir o veículo próprio do cliente por período predeterminado. Esse serviço estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

• **Envio de medicamentos:** o CONFIAT disponibilizará envio de medicamentos à residência do cliente, conforme relação BRASÍNDICE (última edição), e sua disponibilidade no município de domicílio do cliente. O CONFIAT e a FIAT não se responsabilizam por eventuais atrasos nas entregas, bem como pelas exigências legais na comercialização dos medicamentos solicitados. Cobertura disponível em todas as capitais do país e nas cidades com mais de 500.000 habitantes, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

• **Reservas:** o CONFIAT providencia a reserva de restaurantes (Rio de Janeiro, São Paulo e Salvador), shows (Rio de Janeiro, São Paulo, Salvador, Nova York, Londres, Paris e Viena), de hotéis, voos (âmbito nacional e internacional). Cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O CONFIAT e a FIAT não se responsabilizam por eventuais mudanças nos horários e cancelamentos de reservas, shows e voos.

• **Serviços de tradução:** indicação de profissionais qualificados para serviços de tradução (inglês, italiano, francês e espanhol). Cobertura disponível em todas as capitais do país e nas cidades com mais de 500.000 habitantes, durante o horário comercial, inclusive sábados até às 13:00 horas.

• **Indicação de advogados e despachantes:** mediante solicitação do proprietário, serão prestadas informações sobre advogados disponíveis 24 horas e despachantes durante o horário comercial. Cobertura

disponível em todas as capitais do País e nas cidades com mais de 500.000 habitantes. Os serviços podem ser solicitados 24 horas por dia e 7 dias por semana, sendo prestados durante o horário comercial.

• **Serviços pessoais e de entretenimento:** fornecimento de informações ao proprietário, seu cônjuge e seus descendentes sobre: saúde (indicação de médicos, clínicas e hospitais), beleza (salões, tratamentos e lojas especializadas) moda (lojas, shoppings e aluguel de roupas), tour e sightseeing. Serviços disponíveis em todas as capitais do país e nas cidades com mais de 500.000 habitantes, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Atenção:

• **Para todos os serviços CONCIERGE, o agendamento/indicação será a cargo da central de relacionamento do CONFIAT e as despesas decorrentes da prestação dos serviços serão a cargo do cliente.**

• **A contratação dos profissionais e serviços é de única e exclusiva responsabilidade do cliente contratante, isentando o CONFIAT e a FIAT de toda e qualquer responsabilidade pela eventual prestação dos serviços.**

• **Os Serviços CONCIERGE não estão vinculados à pane do veículo.**

SITUAÇÕES EM QUE OS SERVIÇOS NÃO SERÃO PRESTADOS

Além dos casos já relacionados, os serviços CONFIAT não serão oferecidos nas seguintes situações:

• Guerras, inclusive civil, tumultos populares, greves, atos de terrorismo ou sabotagens, atos de guerra, atos de vandalismo, forças da natureza, revoltas, revoluções civis e catástrofes naturais.

• Inconveniente mecânico ou elétrico resultante de colisão (exceto reboque do veículo, para “Acidentes de trânsito, pneus furados e/ou danificados e perda da chave de ignição”), incêndio, roubo ou furto do veículo, utilização do veículo em competições esportivas e/ou em treinos preparatórios.

• Qualquer ocorrência que não se caracterize como pane mecânica e/ou elétrica envolvendo o veículo, exceto os serviços e suas respectivas condições que estão previstas neste manual.

• Comprovada a utilização indevida do veículo.

• Término ou cancelamento da garantia do veículo, por qualquer motivo.

• Danos oriundos da instalação de peças e/ou acessórios não genuínos.

• Veículos transformados e/ou descaracterizados.

• Serviços solicitados diretamente pelo proprietário e/ou usuário autorizado, sem a respectiva autorização prévia da Central de Relacionamento do CONFIAT.

• Acidentes ocorridos, sem que haja autorização da autoridade policial competente para remoção do veículo.

A não utilização dos benefícios disponíveis neste programa, pelo proprietário e/ou usuário autorizado, não lhe dará o direito de pleitear seu ressarcimento a qualquer título ou eventuais atendimentos alternativos de qualquer espécie.

A FIAT reserva-se o direito de, a qualquer momento, sem aviso e/ou comunicação prévia, modificar, alterar, cancelar e/ou substituir os serviços e benefícios aqui oferecidos, no todo ou em parte, seja por motivos técnicos ou comerciais, sem incorrer em qualquer responsabilidade ou obrigação para a rede autorizada, comprador adquirente ou terceiros, não assumindo nenhuma outra responsabilidade além daquelas expressas neste manual.

Em caso de dúvidas relacionadas aos serviços disponibilizados pelo CONFIAT, gentileza contatar a central de relacionamento CONFIAT, através do telefone 0800 707-1000.



Assistência 24h Confiat
Central de Serviço ao Cliente
0800 707 1000



CONFIAT
SERVIÇO 24horas



TORO

