



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 situações emergenciais específicas previstas pela FIAT (vide item “Condições para 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) poderá 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 ferramentais e/ou equipamentos específicos.

Reboque: não sendo possível o reparo no local, será enviado um reboque que direcionará o veículo para a Concessionária Fiat mais próxima, desde que localizada a uma distância de até 200 km do local da pane do veículo, não cabendo ao cliente a escolha da Concessionária.

Para os casos em que o reboque exceda o limite de até 200 km disponibilizados pela FIAT, o proprietário e/ou usuário autorizado poderá optar em continuar o trajeto até a Concessionária FIAT mais próxima, arcando com o valor correspondente à quilometragem excedente; ou seja, o proprietário e/ou usuário autorizado terá direito a gratuidade do transporte por até 200 (duzentos) quilômetros do local do evento, devendo arcar com os quilômetros excedentes até seu destino final. Ao optar por esse serviço, deverá o proprietário e/ou usuário autorizado, **antecipadamente**, negociar os valores a serem despendidos e a forma de pagamento, através da Central de Relacionamento do CONFIAT.

Em caso de acidente de trânsito ou perda de chave de ignição, o único serviço disponível será o de reboque, a uma distância máxima de até 50 km do local do evento, visando o direcionamento do veículo à Concessionária FIAT mais próxima, de acordo com as regras do CONFIAT.

Em caso de pneu furado e/ou danificado, a troca será efetuada no local, quando possível. Caso contrário, o veículo será rebocado a uma distância máxima de até 50 km do local do evento, visando o direcionamento do veículo à Concessionária FIAT mais próxima, de acordo com as regras do CONFIAT.

Excedendo o limite de 50 km disponibilizados pelo CONFIAT, o proprietário e ou usuário autorizado poderá optar por continuar o trajeto até a Concessionária FIAT mais próxima, arcando com o valor correspondente à quilometragem excedente, ou seja, o proprietário e ou usuário autorizado terá direito à gratuidade do transporte por 50 (cinquenta) quilômetros do local do evento, até seu destino final. Ao optar por esse serviço, deverá o proprietário e ou usuário autorizado, **antecipadamente**, negociar os valores a serem despendidos e forma de pagamento através da Central de Relacionamento 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 dois dias úteis, excluído o dia de entrada na oficina, o CONFIAT colocará, a partir do terceiro 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 ou usuário autorizado escolher o modelo do veículo reserva ou estender o número de diárias, nem mesmo mediante pagamento de complementação.

Informamos que apenas poderá usufruir do veículo reserva 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.

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

Produzido pela Star Comunicação e Serviços Ltda. nº 60355917 - VIII/2017



CONFIAT

SERVIÇO 24horas

