



## 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

Produzido pela Star Comunicação e Serviços Ltda. - Impresso nº 60355918 - II/2017



CONFIAT  
SERVIÇO 24horas

FREEMONT  
FIAT 500

