



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) poderá usufruir dos serviços do CONFIAT, **com exceção do veículo reserva.**

COBERTURA

O CONFIAT tem abrangência em todo o território nacional e você poderá usufruir dos serviços por até um ano, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, para todos os serviços e situações previstas e especificadas nas “Condições para Atendimento”, respeitando-se todas as exceções descritas neste manual (vide item “Situações em que os serviços não será prestados”).

COMO ENTRAR EM CONTATO COM O CONFIAT?

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, 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 à 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 sua entrega 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 a 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 e/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 a 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.

TRANSPORTE NA CIDADE (apenas para os modelos Ducato)

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.

Será disponibilizado o serviço de táxi para atender ao número de passageiros do veículo. Caso seja necessário mais de um táxi, todos deverão seguir para o mesmo destino.

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

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

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 e/ou obrigação para a Rede Autorizada, comprador adquirente e/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 

DUCATO
STRADA
FIORINO

