

**Orientações Gerais**  
**MitAssistance**

## »»» 1. O que é MIT Assistance?

É o comprometimento da Mitsubishi com a segurança e a tranquilidade de você e de sua família, 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo Brasil, além de países como Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

*MIT Assistance* é um serviço de apoio para assistência ao seu veículo na eventualidade de ocorrência de pane elétrica, mecânica ou acidente.

## »»» 2. Como adicionar o MIT Assistance?

O cartão *MIT Assistance*, que você recebeu juntamente com o folheto (em um envelope lacrado), contém os telefones para contato e o número do chassi do seu veículo que é a chave de busca no cadastro da Central de Atendimento.

Adicionalmente ao cartão, os telefones de contato do *MIT Assistance* também estarão em adesivo, o qual poderá estar fixado no quebra-sol ou no vidro traseiro do veículo. Lembre-se, *MIT Assistance* somente deve ser contactado em caso de pane elétrica ou mecânica, falta de combustível, pneu furado do seu veículo ou num eventual acidente no Mercosul (Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai) ou Chile.

## »»» 3. Definições Preliminares

**Usuário** – Entende-se por Usuário, no caso de pessoa física, o proprietário ou condutor do Veículo Assistido no momento do evento, ou ainda o condutor habitual, quando o titular deste for pessoa jurídica, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**Beneficiário** – Entende-se por Beneficiário, além do Usuário, os demais ocupantes do Veículo Assistido, transportados a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane ou do acidente.

**Veículo Assistido** – Entende-se por Veículo Assistido todo veículo de passeio ou comercial leve, excetuando-se veículos comerciais acima de 3.500kg, que sejam industrializados e/ou comercializados pela Mitsubishi Motors (MMC Automotores do Brasil), devidamente cadastrados no programa *MIT Assistance*.

**Período de Validade** – A validade dos serviços de assistência é de 12 meses a partir da data da primeira venda do veículo, a qual se entende como data de entrega do mesmo pela Concessionária Mitsubishi ao seu primeiro proprietário.

**Domicílio** – Endereço e município do Usuário do veículo.

**Âmbito Territorial** – No que se refere aos serviços de Veículo Assistido (artigo 4 deste site), entender-se-á a todo o território nacional e, ainda, ao território das repúblicas da Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

**Limite Territorial** – No que se refere aos serviços de Veículo Assistido (artigo 4 deste site), não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços no item 4.1. Para os serviços previstos no item 4.2, o direito às prestações de serviços de Assistência começa a partir do limite de município de domicílio do Usuário.



**Pane** – Falha de componente de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do Veículo Assistido por seus próprios meios ou a utilização do cinto de segurança.

- Quebra de para-brisa;
- Inoperância do limpador de para-brisa em dia de chuva constante;
- Falha no sistema elétrico impedindo a iluminação do veículo em viagem noturna.

**Importante:** são excluídos do atendimento problemas decorrentes da instalação de acessórios e equipamentos não genuínos. Exemplo: o alarme pode apresentar consumo elevado de corrente de bateria causando diversos problemas, tais como: mau funcionamento de componentes eletroeletrônicos, falhas no funcionamento do motor, falta de combustível em função do estrangulamento na linha do combustível etc.

**Acidente** – Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Veículo Assistido e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

## »»» 4. Serviço de assistência 24 horas do MIT ASSISTANCE



### 4.1 REPARO LOCAL

Caso seu veículo apresente pane que impeça sua locomoção por meios próprios, o *MIT Assistance* providenciará o envio de um mecânico para a tentativa de reparo local, se tecnicamente possível.

Serão considerados tecnicamente impossíveis de serem realizados no local todos e quaisquer reparos, mesmo que de fácil execução, que coloquem em risco a integridade da garantia da fábrica do Veículo Assistido ou a segurança dos passageiros. Este serviço será realizado prioritariamente pelas Concessionárias Mitsubishi durante o horário comercial de funcionamento.

Fora do horário comercial ou para pequenos reparos que não afetem a garantia da fábrica do Veículo Assistido, o *MIT Assistance* poderá acionar um prestador autorizado.



### 4.2 REBOQUE

Caso seu veículo apresente pane que impeça sua locomoção por meios próprios, o *MIT Assistance* providenciará o envio de um mecânico para a tentativa de reparo local, se tecnicamente possível.

Serão considerados tecnicamente impossíveis de serem realizados no local de todos e quaisquer reparos, mesmo que de fácil execução, que coloquem em risco a integridade da garantia de fábrica do Veículo Assistido ou a segurança dos passageiros.

Este serviço será realizado prioritariamente pelas Concessionárias Mitsubishi durante o horário comercial de funcionamento.

Fora do horário comercial ou para pequenos reparos que não afetem a garantia da fábrica do Veículo Assistido, o *MIT Assistance* pode acionar um prestador autorizado.





## 4.3 VEÍCULO CORTESIA

Quando o veículo dá entrada na Concessionária Mitsubishi Motors através do atendimento *MIT Assistance* e o prazo para o reparo do veículo for superior a dois dias úteis (prazo este confirmado pela Concessionária ao *MIT Assistance*), será colocado à disposição do usuário um veículo cortesia de aluguel de categoria “popular básico”, por um período máximo de até duas diárias, para soluções de problemas emergenciais, desde que exista disponibilidade nas empresas locadoras de automóveis, estabelecidas em um raio de ação de até 100km do local onde o usuário se encontra.

O *MIT Assistance* pagará as despesas referentes às diárias, quilômetros rodados e seguro, correndo por conta do usuário as despesas referentes a combustível, pedágio, balsas (transporte marítimo), multas e franquia do seguro (em caso de acidente/dano com o Veículo Cortesia).

Informamos que o usuário deverá respeitar as normas internacionais de locação de veículos: apresentar carteira de identidade, ter idade mínima de 21 anos, possuir carteira de habilitação há mais de dois anos e ser portador de cartão de crédito com limite suficiente para atendimento das exigências da locadora (para garantia de despesas extras como, combustível, multas, horas extras etc.). Em caso de pessoa jurídica, a empresa deverá indicar o nome do funcionário que utilizará o veículo locado e que apresentará a devida documentação e identificação do local de devolução do veículo.

**Nota:** no caso de mau uso do veículo locado ou no caso de danos contra terceiros por culpa do Usuário, a responsabilidade será integralmente do mesmo.



## 4.4 CHAVEIRO

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na trava de direção, o *MIT Assistance* providenciará o envio de um chaveiro local para os reparos necessários.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras ou chaves tradicionais (padrão clássico, sem codificação). Quando não for possível resolver o problema através de um chaveiro, será enviado um reboque conforme as condições descritas no item 4.2 deste site.

Estão cobertas as despesas com o envio do chaveiro local onde se encontra o Veículo Assistido e, quando necessário, uma cópia da chave do veículo.

**Nota:** Não estão cobertas as despesas com peça troca de fechadura, ignição, travas, que estiverem danificadas e cópias da chave do veículo.



## 4.5 TROCA DE PNEUS

No caso da impossibilidade do usuário do conduzir do Veículo Assistido devido a problemas com pneu(s) furado(s) ou avariado(s), o *MIT Assistance* enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do Veículo Assistido.

Caso o prestador, chegando ao local, constate que o pneu sobressalente também está sem condições de uso, o mesmo providenciará o reparo dos dois pneus em um borracheiro e voltará ao local onde está o Veículo Assistido imobilizado para efetuar a(s) troca(s).



Quando não for possível resolver o problema através do envio de um prestado de serviços, será enviado um reboque para a remoção do Veículo Assistido até a borracharia mais próxima do local do evento.

**Nota (1):** os custos, tanto do envio do prestador quanto do reparo do(s) pneu(s), serão de responsabilidade do *MIT Assistance*.

**Nota (2):** o *MIT Assistance* não se responsabilizará por gastos de troca de câmara, bico, roda, compra de pneu ou qualquer outro gasto que não seja referente ao reparo do(s) furo(s) do(s) pneus(s).



#### 4.6 FALTA DE COMBUSTÍVEL

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular devido a falta de combustível (Pane Seca), o *Mit Assistance* providenciará o envio de 5 litros de combustível até o local onde se encontra o Veículo Assistido para sanar o problema emergencial, que deverão ser pagos pelo usuário ao prestador de serviço.

Na impossibilidade do envio do prestador para a entrega do combustível, será enviado um reboque para a remoção do Veículo Assistido até o posto mais próximo do local do evento.

**Nota:** O *Mit Assistance* não se responsabilizará por eventuais multas que o usuário venha a sofrer pela imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código de Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.



#### 4.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTE

O *Mit Assistance* auxiliará na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente, pessoais ou profissionais, caso esteja impossibilitado de fazê-los, para eventos relacionados neste site



#### 4.8 SERVIÇOS PRESTADOS PARA EVENTOS OCORRIDOS A PARTIR DO LIMITE DE MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO

##### MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Constatada a impossibilidade de reparar o veículo no prazo de um dia útil, em caso de pane ou acidentes previamente atendidos pelo *MIT Assistance*, este colocará à disposição dos Beneficiários (levando-se em conta a capacidade legal do Veículo Assistido) o meio de transporte mais adequado para o retorno ao domicílio do Usuário ou continuação da viagem. Para continuação da viagem, a distância deverá ser equivalente ou inferior a de retorno ao seu município de domicílio.



##### HOSPEDAGEM

Não sendo possível providenciar o serviço acima descrito em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, o *MIT Assistance* arcará com o pagamento de 1 (uma) diária de hotel para todos os beneficiários no momento da ocorrência. O hotel será selecionado a critério do *MIT Assistance* em função da estrutura hoteleira local.

**Nota:** não estão cobertas despesas extras como lavanderia, telefone, refeições, diárias anteriormente previstas no local do evento, entre outras.





## TRANPORTE DO USUÁRIO PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO ASSISTIDO

Decorrente do serviço de Transporte Alternativo já descrito, após o reparo do Veículo Assistido, o *MIT Assistance* colocará à disposição do Usuário ou de uma pessoa por ele indicada o meio de transporte mais adequado para recuperação do Veículo Assistido, conforme considerações descritas no item 4.2.

**Condição Especial:** caso o evento ocorra a menos de 50 km (cinquenta quilômetros) do domicílio do Usuário e o Veículo Assistido seja enviado para uma Concessionária Mitsubishi a mais de 50 km do domicílio, o usuário terá direito ao transporte para recuperação do Veículo Assistido.

## »»» 5. Disposições Gerais

O *MIT Assistance* se responsabilizará por eventuais danos que venham a ocorrer no veículo durante a remoção do mesmo até a Concessionária Mitsubishi, quando o serviço tiver sido prestado pelo *MIT Assistance* e desde que o usuário comunique o dano causado, em um prazo máximo de 24 horas da realização do serviço. Em qualquer situação estão excluídas as indenizações por lucros cessantes.

O *MIT Assistance* prestará os serviços disponíveis localmente quanto à hospedagem, veículo cortesia e transportes. Os eventuais reembolsos de despesas previamente analisados e autorizados deverão obrigatoriamente obedecer aos procedimentos necessários, que serão informados pela Central de Atendimento.

Os custos referentes a pedágios, balsas e outras taxas estão incluídos nos serviços prestados no artigo 4 (com exceção do item 4.3 - Veículo Cortesia) deste contrato e não serão repassados ao Usuário.

Se necessário, o *MIT Assistance* poderá solicitar a comprovação do domicílio.

## »»» 6. Exclusões

1. Além das exclusões já particulares neste site, não serão concedidos:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário, sem prévia aprovação do *MIT Assistance*, os quais não serão reembolsados e nem darão direito à cobrança de qualquer indenização ou reparação, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- Assistência resultante de participação do Veículo Assistido em competições oficiais ou preparatórias, apostas ou provas de velocidade (excetuando-se veículos de apoio), disputas e duelos.
- Assistência resultante de panes repetitivas que caracterizem falta evidente de manutenção do Veículo Assistido.
- Falta de manutenção ou uso indevido do Veículo Assistido.
- Assistência aos ocupantes do Veículo Assistido que ultrapassem a capacidade nominal e legal do Veículo Assistido.
- Assistência quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- Despesas extras de hospedagem como: refeições, bebidas e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
- Atos intencionais ou dolosos.
- Uso abusivo de álcool (embriaguez, alcoolismo), uso de drogas ou entorpecentes.
- O *MIT Assistance* não se responsabilizará pelo reembolso de despesas de reparo após a entrada do Veículo Assistido na Concessionária Mitsubishi Motors.
- O *MIT Assistance* é um serviço de atendimento em casos de emergência. Portanto, não atenderá veículos que chegarem rodando até a Concessionária Mitsubishi Motors.



2. Excluem-se, ainda, das prestações e serviços do *MIT Assistance*, ocorrências derivadas dos seguintes fatos.

- Atos de terrorismo e vandalismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Força de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou radioativa.
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.
- Atos fortuitos ou de força maior.
- Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário do Veículo Assistido causadas por má-fé.

## »»» 7. Comunicação

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o usuário solicitará pelo telefone a assistência necessária, informando o número do chassi (impresso no cartão *MIT Assistance*), a placa do Veículo Assistido, nome completo, telefone para contato, bem como o local exato onde se encontra e o motivo da sua chamada.

## »»» 8. Inacomulabilidade

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações dos serviços de assistência serão complementares aos que forem pagos ao Beneficiário por serviços similares aos do *MIT Assistance* por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por coberturas de seguros, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa dos benefícios previstos neste contrato.

## »»» 9. Cancelamento

O *MIT Assistance* se reserva o direito de cancelar automaticamente este serviço sempre que:

- O Beneficiário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- O Beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.
- O beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.



### Central de Atendimento

Para cadastrar seu veículo no *MIT Assistance* ou solicitar assistência, ligue:

**Brasil** (ligação gratuita)  
0800 702 0505

**Exterior** (ligação a cobrar)  
00 55 11 2450-6070

Ao entrar em contato informe:

- Número do chassi (impresso no cartão)
- Placa do veículo
- Nome completo do usuário
- Telefone de contato
- Lugar exato onde encontra-se o veículo
- Motivo da chamada

