

Quality  frotas

Parabéns. Você acaba de se tornar um **cliente Quality**.

Você acaba de se tornar **cliente da Quality Frotas** e é com **imenso prazer que o recebemos**. A partir de agora, você usufruirá dos serviços do programa de **Terceirização de Frotas Quality**, uma parceria entre **sua empresa** e a **Quality Frotas**.

Este manual foi **cuidadosamente elaborado** para auxiliá-lo na **utilização correta e responsabilidade pelo veículo**, bem como

no **esclarecimento de possíveis dúvidas** na utilização de nossos serviços. Além disso, ele contém as **principais informações e telefones de contato** para lhe oferecer conforto, comodidade e segurança durante nossa parceria.

Para conhecer um pouco mais sobre a Quality Frotas e outras informações ou dúvidas, consulte nosso site: **www.qualityfrotas.com.br**

FALE
COM A
QUALITY



Nossa Central de Atendimento

0300 313 3600



Assistência 24 horas

0800 970 00 02



Central de Atendimento no WhatsApp

61 3462 3600

ALGUMAS DICAS IMPORTANTES

- ✓ Verifique semanalmente a calibragem e as condições dos pneus.
- ✓ Verifique diariamente o nível dos fluídos de motor, freio, direção hidráulica e câmbio.
- ✓ Verifique periodicamente o funcionamento dos itens de segurança e sinalização.
- ✓ Em caso de perda da chave do veículo entrar em contato com a Central de Atendimento a fim de receber as orientações de como proceder nessa situação.
- ✓ As multas de trânsito são de responsabilidade do cliente, a não indicação do condutor resulta no agravo, o que dobra o valor da multa.
- ✓ Use sempre o cinto de segurança e estacione em locais seguros.
- ✓ Preste bastante atenção nas informações no painel. Elas são importantes para sua segurança.
- ✓ Depois da primeira revisão indicada pelo fabricante, as próximas acontecem a cada 10.000 Km ou a cada 6 meses.
- ✓ A troca dos pneus deve ser feita a cada 40.000 Km, caso atinja o limite do TWI.

ÍNDICE

	Tudo sobre o seu veículo	6
	Central de Atendimento Quality	9
	Assistência 24 horas	11
	Manutenção	13
	Sinistros	15
	Apreensão de veículos	17
	Exceções e exclusões	18
	Segunda via de documentos	19

TUDO SOBRE O SEU VEÍCULO

Entrega

Nossos veículos são entregues com uma revisão minuciosa dos itens de segurança, conforto, limpeza e funcionamento, e este processo é válido pela emissão do "Check-List", onde deverá ser conferido e assinado pelo usuário na presença de um colaborador da Quality, em todas as vezes que o veículo estiver em nossas instalações.

Na entrega dos veículos, serão entregues também:



A chave original.



**O Certificado de Registro e
Licenciamento de Veículo (CRLV).**



Este Manual do Usuário

Devolução

No momento da contratação do seu veículo, foram definidas a data e o local de devolução. Se houver alterações, a Quality deverá ser previamente informada.

Para veículo efetivo: a devolução deverá ser previamente agendada junto à nossa equipe de atendimento, que está treinada para informar os locais disponíveis e esclarecer eventuais dúvidas, conforme as condições contratadas.

Para veículo substituto: na data agendada pela Quality para efetuar a substituição, entraremos em contato para orientá-lo quanto aos procedimentos para a devolução do carro substituto.

O Usuário fica responsável em comparecer na data agendada para efetivar a substituição. Caso isso não ocorra, será cobrado o valor da(s) diária(s) até a data da troca efetiva.

Substituição

A Quality Frotas realizará a substituição do veículo quando houver pane, defeitos mecânicos, manutenções ou em casos de sinistro, furto/roubo, observando sempre as condições previamente contratadas.

Lembre-se que a substituição será realizada em uma de nossas unidades ou em locadoras parceiras por veículos da mesma categoria ou superior, conforme disponibilidade e especificação do contrato.

Este serviço poderá ser solicitado pelo cliente, que deverá ser o titular do contrato ou alguém por ele indicado, desde que devidamente autorizado.

CENTRAL DE ATENDIMENTO QUALITY

Para agendamento de manutenção, acesse nosso site www.qualityfrotas.com.br ou aplicativo **Quality Frotas**, onde poderá selecionar o serviço que deseja ser executado no veículo e também a data e hora de preferência para atendimento.

Nossos atendentes identificarão o fornecedor mais próximo da região indicada no seu cadastro e se não houver disponibilidade na data solicitada agendaremos no horário e calendário mais aproximado.

Havendo qualquer dificuldade, dúvida ou mesmo sugestões, temos um canal direto entre a Quality Frotas e você. A Central de Atendimento Quality (CAQ) estará disponível de 8h às 18h de 2º a 6º feiras.



CAQ
0300 313 3600



WHATSAPP
61 3462 3600

Sempre que houver a necessidade de entrar em contato com a Quality Frotas, tenha em mãos:

- **Placa e quilometragem do veículo**
- **Local onde se encontra**
- **Descrição do caso**
- **CNH**

Somente **serão executados os serviços solicitados**. **NÃO é permitido efetuar nenhum serviço sem a prévia autorização da Quality Frotas**, sob pena das despesas serem repassadas ao cliente ou não serem reembolsadas.

O envio do veículo direto ao local de manutenção **sem o agendamento prévio fará com que o veículo fique parado, gerando atraso no atendimento**, e a não liberação da substituição no mesmo dia.

Somente execute serviços no veículo em prestadores **credenciados pela Quality Frotas**. Serviços realizados fora da rede credenciada **NÃO serão reembolsados**.



ASSISTÊNCIA 24 HORAS

24

Assistência 24 horas
0800 970 00 02

Nosso canal com você

Pelo nosso canal de atendimento ao cliente, você terá acesso a uma gama de serviços que garantirão seu conforto, comodidade e segurança em casos de:

Socorro Mecânico e Elétrico – Pane do Veículo

Em caso de pane mecânica ou elétrica do veículo, o usuário deverá entrar em contato com a Quality Frotas via Assistência 24 horas.

A Quality providenciará o envio de um guincho ou de um mecânico especializado e disponibilizará um veículo reserva, após solicitação e caso este serviço tenha sido contratado por sua empresa.

Ao ligar, tenha sempre em mãos: placa do veículo, quilometragem, cidade onde está localizado, telefone para contato e descrição do problema.

Reboque ou Guincho

Caso a pane impossibilite a locomoção do veículo, bem como em casos de sinistros, a Assistência 24 horas providenciará a remoção para Unidade Quality ou oficina credenciada mais próxima.

Hotel

Em caso de não possibilidade de retorno ao domicílio ou empresa devido às condições locais, caso a Assistência 24 horas não consiga oferecer meio de transporte alternativo por indisponibilidade de transporte, providenciará estadia em hotel ao motorista e seus acompanhantes.

Chaveiro

Havendo necessidade em razão de quebra, perda ou travamento do veículo com as chaves em seu interior, a Assistência 24 horas agendará com um chaveiro para solucionar o problema ou, em último caso, providenciará transporte do motorista ao seu domicílio ou empresa, quando em seu município.

Transporte

Em caso de pane ou sinistro sem gravidade, a Assistência 24 horas providenciará o transporte do motorista ao seu domicílio ou empresa, considerando o município de entrega do veículo.

MANUTENÇÃO

Manutenções Preventivas – Revisões

As manutenções preventivas deverão ser executadas conforme orientações do fabricante do veículo. Todo agendamento deve ser feito pela Quality Frotas, a qual garantirá seu conforto e comodidade, escolhendo a oficina credenciada mais próxima que oferecerá esse serviço com a “Revisão Quality” onde serão checados o alinhamento, balanceamento, freios, luzes e outros itens de segurança.

É de responsabilidade do condutor solicitar o agendamento das revisões de acordo com a quilometragem do veículo. Caso sejam ultrapassados os prazos estabelecidos pelo fabricante, haverá a perda de garantia e o custo com a sua revalidação será de responsabilidade do cliente.

Sempre realize o agendamento das suas manutenções com o nosso time e jamais execute serviços no veículo fora da nossa rede credenciada.

Manutenções Corretivas

A manutenção corretiva ocorre quando é verificada alguma irregularidade com o veículo, seja luz de advertência, barulhos, quebras de componentes, aumento de temperatura do motor, aumento do consumo, falhas do motor e similares.

O problema ou quebra apresentado pode ser um defeito de fabricação ou causado pelo uso severo do veículo.

Manutenções Especiais

A manutenção especial ocorre em casos de desgaste prematuro dos componentes, devolução definitiva do Automóvel, extravio de placas e documentos, pequenas avarias, revisão fora do prazo e mau uso.

Caso ocorram alguns desses casos especificados será dado a tratativa de acordo com o contrato.

É de responsabilidade do usuário encaminhar o veículo para revisões (manutenções preventivas) de acordo com os marcos de quilometragem estabelecidos pelos fabricantes (veja o quadro de controle de revisões programadas). Caso isso não ocorra, os custos serão repassados. Para serviços adicionais, é necessário um novo agendamento.

Identificado a perda ou extravio da(s) placa(s) do veículo, imediatamente deverá ser realizado o Boletim de Ocorrência e encaminhado ao nosso time com a solicitação da placa, disponibilizaremos todas as informações e prazo para a liberação do processo. O veículo não poderá transitar sem as placas conforme inciso IV, art. 230 do CTB. Os custos de confecção e envio das placas serão pagos e repassados ao cliente.



SINISTROS

Para utilização da proteção, substituição do veículo ou demais serviços da Assistência 24h em casos de acidentes de trânsito, acidentes de trânsito que envolvem terceiros, roubo, furto, atropelamento ou perda total, é necessário seguir os procedimentos abaixo:

- ✓ Comunicação imediata à autoridade Policial
- ✓ Comunicação imediata no site www.qualityfrotas.com.br
- ✓ Envio do Boletim de Ocorrência ou Protocolo do B.O.
- ✓ Preenchimento do Relatório de Sinistro no site
- ✓ Dados completos do condutor ou terceiro envolvido, incluindo nome, telefone, endereço, CNH, veículo e placa, junto com o B.O. feito em conjunto.

A documentação mínima requerida para:

Acidentes de trânsito

- ✓ Boletim de Ocorrência com croqui do acidente.
- ✓ Relatório do sinistro preenchido e assinado.
- ✓ Cópia da CNH do condutor.
- ✓ Fotos do veículo que demonstrem a extensão dos danos.

Acidentes de trânsito com terceiros

- ✓ Boletim de Ocorrência com o croqui do acidente, com as declarações do condutor do nosso veículo e do terceiro envolvido (não será aceito B.O., ou seja, registrado apenas por uma das partes).
- ✓ Relatório do sinistro preenchido pelo condutor no site do Move. Você deve informar ao terceiro para que entre em contato pela Central de Atendimento Move no telefone **0300 313 3600** com as placas dos carros envolvidos.
- ✓ Cópia da CNH do condutor e do terceiro envolvido.
- ✓ Cópia do CRLV do veículo do terceiro.
- ✓ Três orçamentos do veículo do terceiro, sendo um deles de um dos nossos fornecedores credenciados.
- ✓ Fotos do local do acidente, mostrando a via e a posição dos veículos.

Roubo, Furto ou Atropelamento

- ✓ Boletim de Ocorrência com todos os dados da situação preenchidos corretamente, prioritariamente o local e em caso de atropelamento, os dados da vítima: CPF, RG, nome completo, endereço e telefone.
- ✓ Relatório de sinistro preenchido no site www.qualityfrotas.com.br

No caso da apresentação somente do protocolo de B.O., o usuário se responsabilizará pela entrega do B.O. original digitalizado no site da Quality no prazo máximo de 10 dias

No caso de roubo, furto ou atropelamento, a Polícia local deve ser informada imediatamente. Também é preciso que você nos informe de imediato pelo 0300 313 3600. O Boletim de Ocorrência nessas situações deve ser inserido no site em no máximo 24 horas, sob pena de perda da proteção contratada.



APREENSÃO DE VEÍCULO

Assistência para liberação de veículo apreendido

Comunique imediatamente à Quality Frotas. Informando o motivo da apreensão, órgãos atuador e o local (pátio), onde o veículo será recolhido.

O prazo de liberação e os custos decorrentes do processo variam de acordo com o motivo da apreensão, entretanto, a liberação do veículo se dará através de um representante legal da Quality Frotas.

A responsabilidade dos custos inerentes à apreensão serão avaliados e informados após análise. Caso a responsabilidade seja do condutor, todas as despesas serão imputadas ao contratante e não haverá substituição, nos termos do contrato, do veículo apreendido.

EXCEÇÕES E EXCLUSÕES

SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS EM CONTRATO PADRÃO

- ✓ Fornecimento de combustível
- ✓ Lavagem e polimento
- ✓ Diárias de estacionamento
- ✓ Reparo de pneus
- ✓ Passagem em pedágios

Alguns serviços podem ser contratados separadamente. Consulte seu gestor ou nossa equipe comercial para maiores informações.

Mau Uso

Em caso de mau uso, a cobertura contratual é perdida e os custos passam a ser inteiramente da responsabilidade do contratante. Alguns exemplos de mau uso:

- ✓ Não apresentação de documentos necessários em caso de sinistro.
- ✓ Infringir definições do Código Brasileiro de Trânsito.
- ✓ Permitir a condução por pessoa não autorizada no contrato.

- ✓ Danos decorrentes de utilização inadequada do carro.
- ✓ Realização de serviços ou manutenções não autorizadas ou fora das especificações do fabricante.

SEGUNDA VIA DE DOCUMENTOS

O Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo – CRLV é fornecido pela Quality Frotas no momento da entrega do veículo. Sua perda ou extravio deverá ser comunicado à Quality Frotas através do e-mail: docdf@qualityfrotas.com.br que providenciará sua reposição no prazo de até 01 dia útil. Nesse período, o veículo fica impossibilitado de trafegar.

Dica: Tenha sempre em mãos o CRLV, salve o arquivo digital em seu aparelho celular para ter fácil acesso.

The word "Quality" is written in a dark grey, sans-serif font. A small white checkmark is positioned above the letter 'y'.

Quality

**Gestão,
Produtividade
e Eficiência.**