




Quality
soluções em
mobilidade



Parabéns. Você acaba de se tornar um cliente Quality Soluções em Mobilidade.

E é com imenso prazer que o recebemos. A partir de agora, você terá acesso a uma rede de serviços e produtos pensados especialmente para atender as suas necessidades.

Este manual foi cuidadosamente elaborado para auxiliá-lo na **utilização correta e responsável** do 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 e outras informações ou dúvidas, consulte nossos sites:

- www.qualityfrotas.com.br
- www.vemsermove.com.br

Gestão,
Produtividade
e Eficiência.

FALE
COM A
QUALITY



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.
- ✓ O CRLV do veículo é um documento obrigatório, sempre esteja com ele em mãos: digital ou impresso.
- ✓ Em caso de ruídos atípicos ou estanhos, vinculados a utilização do veículo, entre em contato com a central de atendimento para o agendamento de um diagnóstico.

Gestão,
Produtividade
e Eficiência.

Quality

ÍNDICE

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 validado 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 do(s) veículo(s), serão entregues também:



A chave original.



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

*A chave reserva somente é entregue para a modalidade assinatura, MOVE

Devolução

Seja no término da vigência, devolução voluntária ou em caso de veículo reserva, **se a sua modalidade cobrir**, a devolução é feita mediante agendamento prévio, entre em contato com o seu consultor que ele irá agendar uma data e hora e fornecerá todas as informações necessárias além de esclarecer suas eventuais dúvidas.

Substituição

Seu veículo pode ser substituído em caso de pane, defeitos mecânicos, manutenções, sinistros, furto ou roubo, sempre obedecendo as condições contratadas.

A substituição acontece em nossas unidades ou em locadoras parceiras, por veículos da mesma categoria ou de categorias superiores, dependendo da disponibilidade e do contrato

Mas atenção se a sua modalidade é assinatura MOVE, o veículo só poderá ser retirado pelo titular do contrato.

MANUTENÇÕES E REVISÕES

As revisões devem ser realizadas a cada 10.000 Km ou conforme especificado no manual da montadora. Agende pelo site www.qualityfrotas.com.br, pelo **Painel do Cliente** ou entre em contato com a nossa Central de Atendimento. Nós iremos escolher a oficina credenciada mais próxima, onde serão checados o alinhamento, freios, luzes e outros itens necessários para uma revisão completa.

É importante lembrar que você precisa agendar as revisões de acordo com a quilometragem adequada. **Se o prazo estabelecido pelo fabricante for ultrapassado, o carro perde a garantia e a revalidação e custos adicionais passam a ser sua responsabilidade.**

Teve um problema inesperado com o seu veículo? Sem problemas. Basta agendar a manutenção pelo site ou entrar em contato com a nossa equipe pela Central de Atendimento. Pode ser uma luz de advertência, um barulho, a quebra de um componente, o aumento de temperatura do motor, aumento de consumo, falhas no motor ou outros problemas.

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

Mau Uso

Em caso de mau uso, a cobertura contratual é perdida e os custos passam a ser inteiramente de sua responsabilidade.

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 veículo;
- ✓ Realização de serviços ou manutenções não autorizadas ou fora das especificações do fabricante.



SINISTROS

Ocorreu um acidente de trânsito com ou sem terceiro ou atropelamento? Então trata-se de um Sinistro. Para casos como este, basta seguir os procedimentos abaixo:

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

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 da sua modalidade. Você deve informar ao terceiro para que entre em contato pela Central de Atendimento 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.

Você deve informar ao terceiro para que entre em contato pela Central de Atendimento, com as placas dos veículos envolvidos.

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 referente a sua modalidade.

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.

Roubo e Furto

✓ No prazo de 24 horas entrar em contato para preencher o relatório de roubo. Em caso de ocorrências durante dia e horários comerciais, comunicar imediatamente nossa Central de Atendimento através do WhatsApp ou 0300; Em caso de final de semana, feriados e/ou fora do horário comercial, entrar em contato com a Central de Atendimento.

- ✓ Registrar Boletim de Ocorrência.

Caso as exigências acima não sejam cumpridas você poderá perder as coberturas contratadas, especificadas em contrato.

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.



NOTIFICAÇÕES E MULTAS

Caso seja cometida alguma infração de trânsito, os dados da notificação serão enviados por e-mail e a indicação do condutor será feita junto ao órgão atuador conforme a autorização assinada em contrato, evitando agravos e a multiplicação de valores cobrados por essa multa.

Todas as multas serão pagas pela Quality Mobilidade e repassadas ao cliente, acrescidas da taxa administrativa, de acordo com contrato.

Qualquer dúvida sobre notificações e multas, nossa equipe está preparada para te ajudar. Basta entrar em contato conosco pela Central de Atendimento.

Assistência para liberação de veículo apreendido

Comunique imediatamente à nossa equipe. Informando o motivo da apreensão, órgão 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 mobilidade.

A responsabilidade dos custos inerentes à apreensão será avaliada e informada 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.

2ª VIA DO CRLV E EXTRAVIO DE PLACA

Houve perda ou extravio do CRLV do seu Veículo? É só entrar em contato com nossos colaboradores pelo e-mail **docdf@qualityfrotas.com.br** e será providenciada uma 2ª via do seu documento.

Identificado a perda ou extravio da(s) placa(s) do veículo, imediatamente deverá ser feito o BO e encaminhado ao nosso time com a solicitação da placa. Iremos disponibilizará 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 pelo Quality mobilidade e repassados ao cliente.



ASSISTÊNCIA 24 HORAS

24

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 via Assistência 24 horas.

A Quality providenciará o envio de um guincho e disponibilizará um veículo reserva, se caso a sua modalidade cobrir. 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.

***Esse serviço não é disponibilizado para a modalidade aluguel FAST FLEET.**

Chaveiro

Havendo necessidade em razão de quebra, perda ou travamento do veículo com as chaves em seu interior, a Assistência 24 horas irá auxiliar na abertura do veículo 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. Consulte as condições do seu contrato.



CENTRAL DE ATENDIMENTO QUALITY

Para agendamento de manutenção, acesse o site referente a sua modalidade, onde poderá selecionar o serviço que deseja ser executado no veículo, assim como 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 e você. A Central de Atendimento Quality (CAQ) estará disponível de 8h às 18h de 2ª a 6ª Feiras.



Quality ✓
soluções em
mobilidade

MOVE
— BY QUALITY —

Quality ✓ frotas

Gestão, Produtividade e Eficiência.