

# KiNTO ONE FLEET

## CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Horário de atendimento:

de Segunda a Sexta, das 8h às 20h, e Sábado, das 8h às 12h

ASSISTÊNCIA 24 HORAS:

**0800 703 02 06**

KINTO  
ONE  
FLEET



## MANUAL DO USUÁRIO

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO **KINTO ONE FLEET**

### **Agendamento de manutenção:**

Pela internet, no [Portal do Cliente](#)

Ou via e-mail: [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)

### **Central de Atendimento ao Usuário:**

Pelo telefone: 0800 703 02 06

Pelo e-mail: [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)

### **Horário de atendimento:**

de Segunda a Sexta, das 8h às 20h

Sábado, das 8h às 12h

### **Mais informações disponíveis no site:**

[www.kintomobility.com.br](http://www.kintomobility.com.br)



1. INTRODUÇÃO
2. ENTREGA DO VEÍCULO
3. MANUTENÇÃO DO VEÍCULO
4. VEÍCULO RESERVA
5. ASSISTÊNCIA 24H **KINTO ONE FLEET**
6. SINISTRO E ACIDENTES
7. MULTAS DE TRÂNSITO
8. DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO
9. DICAS DE USO DO VEÍCULO

## 1. INTRODUÇÃO

Prezado usuário,

Parabéns por fazer parte da Frota Gerenciada pela **KINTO**.

A sua empresa contratou nossos serviços de terceirização de frota e, a partir de agora, você terá a tranquilidade e a segurança de nossos serviços. A **KINTO** é uma marca global de serviços de mobilidade do grupo Toyota, presente na Ásia, Europa, América do Norte e América Latina.

Este manual é extremamente importante para você e sua empresa. Nele, estão as informações básicas para o uso correto do veículo:

- Recomendamos que você compareça à vistoria em que é realizado o preenchimento do checklist, assinando-o após confirmar todas as informações;
- Toda a documentação, as chaves e os acessórios do veículo devem ser mantidos e guardados por você e devolvidos ao final do contrato;
- Se um dos itens acima for perdido, entre em contato com a Central de Atendimento ao Usuário e comunique a perda, a fim de que sejam tomadas as providências para reposição do item, como previsto em contrato;
- Não é permitida nenhuma modificação ou inclusão de acessórios;
- Você é responsável por garantir que o veículo seja submetido às manutenções preventivas, ou seja, aquelas determinadas pelo Plano de Manutenção do Manual do Fabricante. Para isso, mantenha-se atento à quilometragem de seu veículo e entre em contato com a Central de Atendimento ao Usuário para agendar sua revisão.

## 2. ENTREGA DO VEÍCULO

Nosso veículo é entregue zero-quilômetro, com a revisão dos itens de segurança, os acessórios originais e de série da montadora. Ele também já apresenta os opcionais adquiridos exclusivamente por sua empresa (caso aplicável).

Todos os itens estão listados no checklist que você assinou, confirmando a entrega do veículo em perfeitas condições.

### Itens entregues com o veículo:

- Documento do veículo (CRLV);
- Manual do Proprietário;
- Manual de Instruções ao Usuário da Frota **KINTO One Fleet**;
- Chaves original e reserva do veículo;
- Jogo de tapetes originais.

## 3. MANUTENÇÃO DO VEÍCULO

A manutenção periódica deve seguir as regras e os prazos solicitados pelo fabricante ou acordados em contrato.

A **KINTO** dará todo o suporte necessário no agendamento da manutenção, porém o agendamento deve ser solicitado pelo usuário/empresa locatária.

### COMO AGENDAR A MANUTENÇÃO DO SEU VEÍCULO

1. Para agendamento de manutenção, acione a Central de Atendimento ao Usuário pelo telefone 0800 703 02 06, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Via web: <http://portalclientes.kintomobility.com.br/agendamentomanutencao>

Via e-mail: [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)

2. Aguarde o prazo de até 12h; nossa Equipe da **KINTO** irá verificar qual estação está mais próxima e qual o próximo horário disponível.

3. Agendada a manutenção, o usuário deve comparecer no horário e data estipulados.

Verifique a lista de itens não cobertos em seu contrato, que poderão ser cobrados durante a manutenção.

## 4. VEÍCULO RESERVA

Casos, previstos em contrato, em que não há cobertura de veículo reserva:

- Perda de documento;
- Perda de placa;
- Confirmação de Perda Total;
- Roubo e Furto;
- Apreensão de veículo por descumprimento das leis de trânsito.

### IMPORTANTE:

- O checklist é sua garantia de devolução do veículo em perfeito estado; sempre o acompanhe e assine-o com o responsável pela recepção do veículo;
- Providencie sempre o Boletim de Ocorrência se ocorrer um sinistro, independentemente da gravidade do acidente, tendo ou não vítimas, e preencha o formulário de Acidentes, disponível no link abaixo:

[http://portalclientes.kintomobility.com.br/areaclientes/formulario\\_acidentes\\_sinistros.pdf](http://portalclientes.kintomobility.com.br/areaclientes/formulario_acidentes_sinistros.pdf)

- Leia atentamente o contrato de locação que será assinado na retirada do veículo substituto.

## 5. MULTAS DE TRÂNSITO

- A **KINTO** irá gerenciar e monitorar as multas com os órgãos de trânsito.
- As infrações de trânsito cometidas com os veículos locados são de responsabilidade da empresa e/ou do condutor do veículo;
- Toda e qualquer infração de trânsito recebida pelo **KINTO One Fleet** será comunicada pelo e-mail cadastrado pelo usuário.

### PARA IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR

Encaminharemos um e-mail, solicitando o preenchimento das informações do condutor infrator, com as instruções para realização da indicação do condutor ao órgão de trânsito.

**Observação:** nenhum órgão competente regulamentado pelo **CONTRAN** aceita cópias de assinaturas, assinaturas digitais, documentos digitalizados ou quaisquer documentos que possam ser editados para identificação do condutor.

**§ 8 do artigo 257 do CT8:** após o prazo previsto no parágrafo anterior, não havendo identificação do infrator e sendo o veículo de propriedade de pessoa jurídica, será lavrada nova multa ao proprietário do veículo, mantida a originada pela infração, cujo valor é o da multa multiplicada pelo número de infrações iguais cometidas no período de 12 meses.

### PARA ENTRAR COM RECURSO CONTRA A PENALIDADE

Caberá ao condutor infrator do veículo ingressar com recurso se entender necessário. Se julgado procedente, o valor do pagamento da multa/infração será reembolsado pela **KINTO** à empresa locatária, após a devolução ter sido efetivada pelo órgão competente, sem qualquer acréscimo.

**Caso o usuário necessite de documentos adicionais, deverá requerer à KINTO.**

Notificações/Multas/Infrações recebidas pela **KINTO** fora do prazo deverão ser objeto de recurso pelo cliente, não cabendo à **KINTO** penalizações ou sanções por improbidade do órgão competente.

Em caso de dúvidas com relação a multas, entre em contato pelo e-mail:

[multas@kintomobility.com.br](mailto:multas@kintomobility.com.br)

ou pelo telefone da central de atendimento: **0800 703 0206**.

As infrações de trânsito cometidas com os veículos locados são de responsabilidade da empresa e/ou do condutor do veículo.

**Toda e qualquer infração de trânsito recebida pela KINTO será comunicada pelo e-mail cadastrado pelo usuário.**

## 6. Assistência 24H KINTO One Fleet

Assistência 24h da **KINTO** é um serviço exclusivo que está disponível em todo o território nacional, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os serviços serão realizados por prestador de serviços contratado pela **KINTO**, ficando o usuário ciente do limite de cobertura em um raio de até **100 km\*** do local do evento, para reboque e meio de transporte alternativo.

**Com a assistência 24h da KINTO, o usuário terá direito aos serviços:**

- Socorro elétrico;
- Mecânico;
- Meio de transporte alternativo;
- Pane seca;
- Chaveiro (abertura do veículo);
- Hospedagem;
- Troca de pneu.

O usuário deverá se informar acerca dos valores de responsabilidade do usuário, caso excedido o limite de cobertura.

**Assistência 24 horas: 0800 703 0206.**

## 7. DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO

A devolução, ao final do contrato, do veículo locado deverá ser feita considerando as seguintes condições:

A devolução do veículo é feita em duas etapas:

### Vistoria do veículo

- O **KINTO One Fleet** indicará o local para realização da vistoria técnica de devolução, em que será verificada a situação do veículo;
- Ao final da vistoria, você deverá analisar atentamente todos os pontos marcados do checklist, garantindo que as informações estão corretas, a fim de não haver cobranças com as quais você não concorde. Por fim, datar e assinar o documento. É nesse momento que o usuário deve manifestar qualquer inconformidade com a vistoria e sinalizá-la no checklist;
- Lembre-se de levar o Manual, as chaves reserva e o documento atualizado. No esquecimento de qualquer um desses itens, ou de qualquer outro item obrigatório, o vistoriador fará constar no checklist (isso poderá acarretar encargos financeiros no futuro).



## Devolução do veículo

- O usuário deverá agendar a devolução do carro no local indicado previamente pelo **KINTO One Fleet**;
- Caso você tenha alguma dúvida adicional sobre o processo ou as condições de devolução de veículo, favor entrar em contato com a **Central de Atendimento ao Usuário KINTO One Fleet**.

## 8. SINISTROS E ACIDENTES

### O QUE FAZER EM CASO DE SINISTRO

- Mantenha sempre a calma;
- Retire o carro da via e procure um acostamento;
- Caso haja vítima, preste o socorro necessário;
- Providencie imediatamente o Boletim de Ocorrência (BO);
- Prazo máximo para apresentação: em até 24h;
- O BO é obrigatório e deverá ser realizado em qualquer situação de sinistro (pequena, média ou grande monta), roubo ou furto do veículo, independentemente da contratação da proteção do veículo;
- Entrar em contato com o SAC para solicitar o formulário de Sinistro.

### ANEXAR OS SEGUINTE DOCUMENTOS

- Cópia da CNH do condutor (**KINTO**) e terceiro (caso houver);
- Cópia do CRLV do veículo segurado (**KINTO**) e terceiro (caso houver);
- Cópia do Boletim de Ocorrência (BO);
- Fotos do veículo **KINTO** sinistrado, do veículo terceiro ou causador (caso houver);
- Nome, telefone e e-mail do terceiro.
- Após o formulário devidamente preenchido e a reunião de todos os documentos necessários, o cliente deverá enviá-los ao e-mail [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br);
- Aguarde o retorno da KINTO em até 48h para dar continuidade ao processo;
- O atraso ou a falta de entrega do BO no prazo de 24 horas acarretará a cobrança integral do veículo ou do seu reparo;
- Em caso de sinistro com terceiro(s), em que este(s) se considere(m) vítima(s), solicite que ele(s) entre(m) em contato com nossa Central de Atendimento ao Usuário;

- Caso o veículo não apresente condições de rodagem, entre em contato com a Assistência 24h do **KINTO One Fleet** e permaneça no local até a chegada da plataforma, que encaminhará o veículo para uma oficina credenciada **KINTO One Fleet**;
- A coparticipação será cobrada por evento, conforme condição estipulada em contrato;
- A proteção não cobrirá danos quando o carro se envolver em sinistro e estiver sendo guiado por condutor não vinculado ao contrato, não habilitado ou embriagado, dentre outras causas previstas em lei.

## 9. DICAS DE USO DO VEÍCULO

Regularmente, verifique o estado geral do veículo. As informações do painel do veículo são importantes para sua segurança. Fique atento:

- Luzes amarelas indicam alguma disfunção de componentes; mantenha-se alerta e verifique assim que possível;
- Luzes vermelhas indicam uma anomalia grave; procure um local seguro e pare o veículo para melhor verificação. Acione a **KINTO One Fleet Assistance**, se necessário;
- Use sempre o cinto de segurança;
- Calibre semanalmente os pneus como medida preventiva, observando, no Manual do Fabricante, a calibragem exata a ser utilizada;
- Estacione sempre em local fechado e seguro;
- Abasteça o veículo em postos de combustíveis de confiança;
- Dirija regularmente, evitando altas rotações do motor, e não ultrapasse a capacidade de carga destinada ao veículo;
- Não apoie a mão sobre a alavanca de câmbio sem necessidade; esta prática danifica as peças e indica uso inadequado do componente;
- Evite descansar o pé no pedal da embreagem com o carro em movimento ou motor ligado;
- Em caso de enchentes e inundações, não tente trafegar nos locais em que houver acúmulo de água. Isso implicará a perda da cobertura contratada.

Bem vindo à **KINTO** e aproveite a viagem!