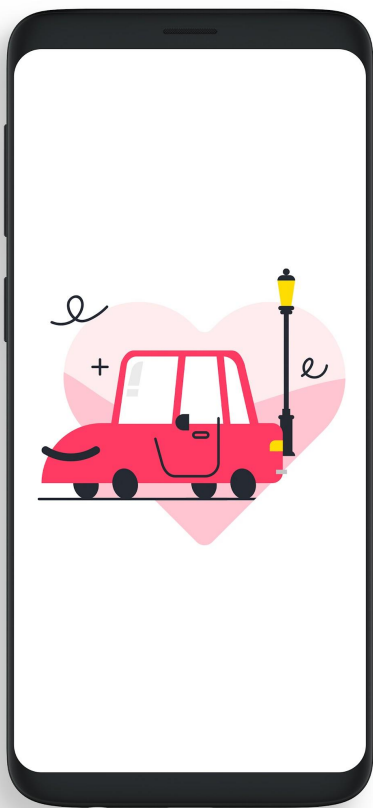


# Manual de Avarias e Evento Indenizável



---

**Motora**, estamos muito felizes por você ter escolhido a Kovi para ser seu copiloto nessa jornada. Este manual traz informações sobre os eventos indenizáveis, manutenções, inspeções e cobranças que podemos realizar em relação aos danos e após a devolução do carro. **Vamos nessa?**

Em caso de dúvidas, acesse a **Central do Motorista** em [motorista.kovi.com.br](http://motorista.kovi.com.br) e fale com a gente!

Em caso de emergência, ligue para  
**0800 - 555 - 5684**

Em caso de dúvidas gerais, ligue para  
**4020 0051** (07:00 - 00:00 de segunda a sexta; 08:00 - 17:00 aos sábados, domingos e feriados)



## Tópicos:

- Evento Indenizável
- Regras de Cobrança de Avarias
- Cobrança de Avarias na Devolução
- Tabela de Preços das Peças e dos Serviços
- Cobrança por Mau Uso nas Manutenções

Site oficial da Kovi

**kovi.com.br**

## Evento Indenizável

Definimos como **Evento Indenizável**: colisão involuntária, roubo e furto do **veículo**, desde que, comunicadas imediatamente após terem ocorrido e com envio de todos os documentos solicitados para análise.

Sempre que ocorrer algo com o veículo que se enquadre na definição acima, nos **comunique imediatamente** através dos canais de atendimento:

### Roubo ou Furto:

Telefone de emergência: **0800-555-5684**

### Colisões:

Formulário de aviso - Clique [AQUI](#) para acessá-lo.

Chat através do site ou aplicativo Kovi: Segunda a sexta das 07h às 00h, sábados e feriados das 08h às 17h.

Telefone (0800-555-5684): Segunda a sexta das 07h às 00h, feriados das 08h às 17h.

### **O que fazer quando ocorrer um Evento Indenizável\*?**

\* Abaixo estão orientações em caso de colisões. Para casos de Roubo e Furto, entre em contato imediatamente com a polícia e logo em sequência, com nossa **central de emergência!**

1º Verifique se há vítimas e se todos estão bem (segurança em primeiro lugar).

Se houver vítima, entre em contato imediatamente com o órgão responsável:

Polícia - 190 / Samu - 192 / Bombeiros - 193

2º Entre em contato com a polícia para elaboração do boletim de ocorrência no local do acidente, em caso de acidente leve e sem vítima, faça o registro on-line o mais rápido possível, pois é um documento de fé pública que garante a veracidade das informações. *Delegacia eletrônica* [AQUI](#);

3º Faça registros fotográficos do local e dos carros, anote dados dos envolvidos e testemunhas (nome e telefone);

4º Entre em contato imediatamente pelos canais citados acima.

Em caso de acionamento, o carro será avaliado e **caso tenha avarias que não sejam decorrentes do evento informado, as mesmas serão cobradas integralmente e de forma apartada do pacote de proteção.**

Para os casos em que o valor dos reparos forem inferiores à coparticipação (desde que atendendo aos requisitos acima), seguiremos a tabela do Manual de Avarias.

Caso a documentação não seja enviada dentro de 24hs (salvo motivo maior a ser esclarecido pelo locatário), a Kovi fará a cobrança integral dos danos causados no veículo.

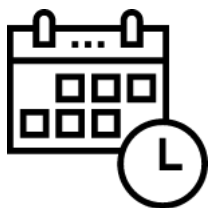
Para consultar os valores atuais de coparticipação, clique [AQUI](#).

## Regras de Cobrança de Avarias

De forma **simples**, cobraremos apenas as situações que estão fora do **desgaste natural** do **veículo**.

Consideramos como **desgaste natural** os danos que **não** afetem o **valor** do **veículo** e que **não** necessitem de **reparo**.

Levamos em consideração dois pontos:



**Tempo** total de locação do **veículo**

e



**Quilômetros** de utilização do **veículo**

Nas próximas seções, veremos isso em mais **detalhes!**

## Cobrança de Avarias na Devolução

Na devolução do **veículo** é realizada a **vistoria** (*Checklist de Devolução*).

Esta **vistoria** contempla apenas a análise de forma **visual\*** do **veículo**. Por isso, é importante que você, **motora**, verifique se não falta nenhum item e esteja *consciente* sobre a situação de seu **veículo**, ok? **O Checklist de devolução será comparado com o checklist de entrega do veículo.**

*\*Os danos não analisados na etapa visual podem ser diagnosticados pela oficina durante a manutenção, na página 14 deste documento esclareceremos este ponto e, caso seja diagnosticado o mau uso como causa do dano e não configure como evento indenizável, serão cobrados conforme custos passados pela oficina.*

- PNEUS, RODAS E CALOTAS

NÃO SERÃO COBRADOS ✓	SERÃO COBRADOS ✗ \$
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pneus conforme condição normal de uso e da mesma medida/marca/modelo que recebeu na entrega ou troca do veículo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Integral para pneus rasgados, deformados e de medidas diferentes da original;</li><li>▪ Rodas/calotas faltantes/quebrados;</li><li>▪ Rodas deformadas/amassadas;</li><li>▪ Veículo sem Estepe ou que esteja danificado.</li></ul>

**Observações:**

- Os veículos devem ser devolvidos com os 5 (cinco) pneus e rodas de acordo com o checklist de entrega, para o respectivo modelo/versão e estado de uso.
- O desgaste dos pneus deve ser regular e estar de acordo com os parâmetros admitidos por lei.
- As Calotas nunca poderão estar partidas ou em falta.
- As Rodas devem estar intactas e sem qualquer moessa.
- Os pneus devem estar cheios com a pressão recomendada, não poderão apresentar quaisquer fendas ou bolhas, e nenhum deles poderá estar furado ou vazio.

• **VIDROS, RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS**

<b>NÃO SERÃO COBRADOS</b> ✓	<b>SERÃO COBRADOS</b> ✗ \$
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Opacidade por tempo de uso ou exposição ao sol e riscado pelo uso normal, inclusive marcas do limpador de parabrisas pelo uso normal em locais não pavimentados.</li><li>▪ Remoção de Insulfilm (exceto se instalado um padrão fora do estabelecido em lei).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Itens faltantes, quebrados, trincados, excessivamente riscados, como por exemplo, o caso de negligência na troca de palhetas e a falta de uso do esguicho lavador ou uso inadequado.</li></ul>

• **LATARIA, PINTURA, PARA-CHOQUES E PEÇAS PLÁSTICAS**  
(Casco em geral, inclusive porta-malas, guarnição de portas, capô do motor)

<b>NÃO SERÃO COBRADOS</b> ✓	<b>SERÃO COBRADOS</b> ✗ \$
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Riscos pré-existentis (já constantes no check-list de entrega do veículo).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pequenos riscos serão retirados com polimentos simples (sem exposição de lataria);</li><li>▪ Amassados e riscados por ação mecânica, colisões, vandalismo e mau uso;</li><li>▪ Riscos não superficiais serão pintados, também aplicável aos revestimentos</li></ul>






	plásticos; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amassados e riscos no compartimento de carga ocasionado por má acomodação da carga ou descuido na carga e descarga do veículo;</li> <li>▪ Reparos de má qualidade, com pintura diferente da original ou qualidade que não atenda ao padrão;</li> <li>▪ Furos, quebras ou deformações permanentes nos revestimentos plásticos.</li> </ul>
--	--

## Vistoria Interna na Devolução

- Interiores e Tapeçaria (*higiene e condição interna*);
- Chassis e Mecânica (*caixa de câmbio, bateria, suspensão e direção*);
- Documento (*CRLV, quando aplicável; Manual do veículo*);
- Itens em geral (*triângulo, estepe, chave de roda, carpetes chave do veículo, jogo de tapete, macaco, token*).

### • INTERIORES / TAPEÇARIA

NÃO SERÃO COBRADOS 	SERÃO COBRADOS  
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danos pré-existent (já constantes no check-list de entrega do veículo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de itens ou itens com furos, rasgados, quebrados, queimados;</li> <li>▪ Itens sujos / manchados;</li> <li>▪ Acumulação excessiva de pelos de animais ou maus cheiros, que obriguem a limpeza profissional.</li> </ul>

---

A inspeção dos interiores / tapeçaria incidirá sobre todos os componentes de tecido e/ou couro, painel de instrumentos, forro teto, guarnição das portas, instrumentos e sistemas de regulação dos bancos, que deverão estar em perfeito funcionamento.

## Checou tudo?

Sabemos que é muita coisa, mas é muito **importante** que você esteja a par de todos os nossos **procedimentos**, pois queremos ser **transparentes** sobre o que fazemos!

Assim como informamos no **Manual do Motora**, é **essencial** que o **veículo** seja devolvido nas **mesmas condições** em que foi retirado. Lembrando que as avarias *preexistentes* não serão cobradas! =)

## Tabela de Preços das Peças e Serviços



Por fim, **AQUI** está nossa tabela de Preços das Peças e dos Serviços para mais **detalhes**.

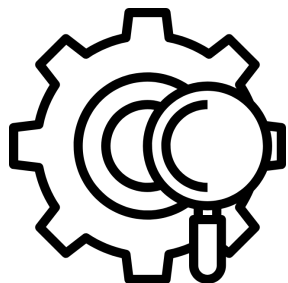
Lembrando que, na cobrança, é incluída uma **taxa administrativa** de **15%** sobre as peças e serviços. Esta informação está presente em nosso contrato (**Termos Gerais de Locação**).

---

Caso não alugue outro veículo conosco, serão abatidos os valores da caução, porém, se tiver efetuando a troca de veículo, as cobranças serão lançadas no seu cadastro para pagamento. =)

## Cobrança por Mau Uso nas Manutenções

A cobrança por Mau Uso pode ser emitida após uma manutenção *preventiva* ou *corretiva durante sua locação*. Antes de realizar a manutenção, um dos **técnicos** das nossas oficinas conveniadas realiza a **vistoria** no **veículo**.



Nesta **vistoria** realizamos uma **análise mais profunda** sobre o *estado* e a *situação* do **veículo**. Conforme falamos neste manual, cobramos *somente* caso os **danos** afetem o **valor** do veículo ou necessitem de **reparo (danos por Mau Uso) e não se configurem como Evento Indenizável**.

Para saber o que está incluso em cada preventiva, confira a tabela [AQUI](#).

Caso sejam identificadas necessidades de troca de peças/realização de serviços fora do tempo previsto em nosso plano de manutenção e/ou mau uso (como quebras por colisão, etc), poderá haver cobranças.

Já quanto ao **Preço** de cobrança por **Mau Uso**, levamos em **consideração** os valores levantados pela *oficina*.



Lembrando que, na cobrança, é incluída uma **taxa administrativa** de 15% sobre as peças e serviços. Esta informação está presente em nosso contrato (*Termos Gerais de Locação*).

Caso seja emitida uma cobrança por **Mau Uso**, sempre enviaremos a **evidência técnica** justificando ela, ok?

**Por fim**, mesmo que seja permitido realizar o reparo do **veículo** numa oficina não credenciada com aviso prévio, não recomendamos, ok?



**Cuidado!** Não leve o **veículo** à oficinas desconhecidas sem informar à Kovi, cada caso será *avaliado de forma única* e além de problemas que qualidade que poderá gerar *cobrança*, temos o *risco à segurança por um serviço feito de forma incorreta!*

---

É isso, **Motora!**

**Agradecemos** pela sua atenção até aqui!

A **Kovi** quer **simplificar** e te ajudar  
no seu dia a dia :)

Em caso de dúvidas, acesse a **Central do Motorista**  
em [motorista.kovi.com.br](http://motorista.kovi.com.br) e fale com a gente.

