



Manual do motorista





E aí, motorista!

Estamos muito felizes por você ter escolhido a Kovi! Tenha este manual sempre com você, pois ele será seu guia. Aqui você encontrará todos os nossos canais de atendimento e as respostas às suas principais dúvidas. Vamos nessa?

Índice

- [Canais de Atendimento](#)
- [Informações do Contrato](#)
 - [Kovi Mensal e Kovi Anual](#)
 - [Kovi Próprio](#)
- [Preços](#)
- [Caução](#)
- [Pagamentos](#)
- [Nota de Direção](#)
- [Retirada do Veículo](#)
- [Segurança](#)
- [Bloqueios](#)
- [Multas](#)
- [Emergências](#)
- [Devolução do veículo](#)
- [Manutenções](#)
- [CRLV digital](#)



Canais de atendimento

Central do Motorista

Acesse motorista.kovi.com.br, faça o login e tenha acesso a:

- Faturas (pagas e pendentes)
- Alterar método de pagamento
- CRLV Digital
- Quilometragem rodada
- Histórico de agendamentos
- Alteração de dados cadastrais
- Documentos (Contrato, checklist, etc)
- Multas/CNH
- Ajuda - Perguntas frequentes
- E muito mais!

Aplicativo Kovi

Disponível em Android e iOS, baixe gratuitamente na Play Store ou App Store!

Telefone

Ligue 0800-555-5684 para emergências 24 horas (roubo, furto, acidentes, veículo parado e veículo apreendido).

Chat

Acesse [a página de ajuda](#) em nosso site e clique no ícone do chat para falar sobre pagamentos, manutenção, bloqueio etc.

Site oficial da Kovi: www.kovi.com.br



Informações de Contrato e Locação

No momento em que você vai retirar seu Kovi, você assina o **Termo de Adesão** aos Termos Gerais de Locação (a "Folha de Rosto"). Ela tem as principais informações da sua locação. Ao assiná-la, você concorda com todos os termos presentes nos **Termos Gerais de Locação** — você encontra o arquivo completo em nosso site, ao final da página.

Importante:

Seu aluguel na Kovi é pré-pago. Ou seja, você paga antes para poder rodar com o seu carro. A semanalidade vence no mesmo dia da semana em que o contrato foi assinado, e o contrato é renovado automaticamente.

Na parte superior do seu contrato, você encontra informações sobre o carro e a locação (como data de início, informações do veículo, entre outras).



Kovi Mensal e Kovi Anual

Entenda as regras dos nossos planos de aluguel mensal e carro por assinatura anual.

	Kovi Mensal	Kovi Anual
KM contratada	Flexível: por Km rodado semanal	Flexível: por Km rodado semanal
Veículos	Carros usados de baixa quilometragem	Carros seminovos ou 0 KM
Renovação	Semanal sem troca do veículo	Anual com possibilidade de troca por outro veículo
Contrato	Permanência mínima de 1 mês	Permanência mínima de 1 ano
Caução	R\$ 1000	R\$ 1200
Rescisão antecipada	Se devolver antes da permanência mínima: multa de R\$ 800	Se devolver antes da permanência mínima: multa de R\$ 1600

Além disso, você conta com todos os benefícios da Kovi:

- Menor valor de pacote de proteção;
- Manutenções preventivas por nossa conta;
- App exclusivo que para controlar seu aluguel em um clique;
- Atendimento de emergência 24 horas;
- Várias formas de pagamento para você escolher a melhor.

Para mais detalhes e disponibilidade, consulte o nosso site oficial:

www.kovi.com.br

Ou se quiser saber mais sobre as regras do contrato, acesse nosso

[Resumão](#).



Kovi Próprio

É uma modalidade de locação em que você tem a **possibilidade de comprar o veículo** no final do contrato.

O contrato tem permanência mínima de 48 meses. Caso deseje encerrar o contrato antes de 48 meses, é cobrado uma multa no valor de R\$3.000. Lembrando que, além da multa, também são cobrados reparos e demais pendências, como multas de trânsito, parcelas em atraso etc.

Você pode manifestar seu desejo de compra do veículo a partir da metade do contrato (24 meses), com **desconto na tabela FIPE da data da compra**.

O depósito inicial reembolsável deste contrato tem um valor diferente dos planos convencionais Kovi Anual e Kovi Mensal.

O pagamento é semanal, com **valores fixos** de acordo com o modelo do carro e você **pode rodar à vontade** (o preço não varia com os KMs rodados).

Para saber mais, acesse: www.kovi.com.br/novo-kovi-proprio
Ou então nosso [Resumão Contrato 1](#) e [Resumão Contrato 2](#).



Preços

A Kovi tem **o menor preço do mercado**, com possibilidade de rodar ilimitado!

Além disso, **nos planos Kovi Anual e Kovi Mensal**, você tem a flexibilidade de ser cobrado conforme os KMs que você rodou na semana anterior!

E é muito fácil acompanhar os KMs rodados: basta baixar o app da Kovi ou acessar nossa [Central do Motorista](#).

Veja um **exemplo** de cobrança por KM rodado:

Lembrando que os os preços variam de acordo com o plano e categoria do veículo, ok?

Para conferir o preço vigente dos nossos planos, [consulte o nosso site](#).

Sedan	
Rodando essa semana	Você paga na próxima
Até 200km	R\$ 429,00
Até 500km	R\$ 449,00
Até 1250km	R\$ 469,00
Até 1500km	R\$ 529,00
Ilimitado	R\$ 559,00

No **plano Kovi Próprio**, não tem cobrança por KM rodado. Nele, o valor semanal é fixo de acordo com o modelo do carro e você pode rodar à vontade.



Caução

É cobrada junto com a 1ª semanalidade, antes de você retirar seu Kovi. O valor varia de acordo com o plano escolhido.

Ela pode ser paga à vista no **Pix ou boleto bancário**. Também pode ser parcelada em até 3 vezes no **cartão de crédito**. O valor é cobrado como uma compra mesmo, não fica apenas pré-aprovado. Pagamentos em cartão possuem uma taxa de 5% sob o valor da transação.

Ao fim do seu contrato, **a caução é devolvida em até 90 dias** – antes disso, checamos se você possui alguma pendência, como fatura atrasada ou multa de trânsito não paga. Se sim, vamos abater esse valor da sua caução.

Importante:

Mantenha seus dados bancários sempre atualizados, pois é através deles que faremos o eventual estorno da sua caução. A conta bancária informada deve estar em seu nome, de pessoa física.

Você pode acompanhar o status da devolução da sua caução na **Central do motorista > Aba Pagamentos > Estorno**.



Pagamentos

Seus pagamentos são semanais e pré-pagos – isso significa que você precisa pagar agora para poder rodar com seu Kovi na semana que vem.

Aceitamos as seguintes formas de pagamento:

- **Pix:** o pagamento é confirmado na hora!
- **Boleto bancário:** o pagamento pode levar até 48h para ser confirmado.
- **Cartão de crédito:** pagamento confirmado na hora. O cartão pode estar em seu nome ou em nome de terceiros, nas bandeiras Master, Visa ou Elo. Pagamentos via cartão de crédito possuem uma taxa de 5% sob o valor da transação.

Na [Central do Motorista](#), você pode cadastrar ou alterar sua forma de pagamento, consultar faturas (pagas e pendentes), realizar pagamentos, acompanhar a quilometragem rodada e muito mais.

Fique de olho na **data de vencimento** das suas faturas, pois o atraso gera uma multa de 10% do valor inicial do título e um acréscimo de até 1% de juros ao mês.

Atrasos também podem levar ao bloqueio e recolhimento do Kovi.

Se precisar de ajuda, utilize sempre a **Central do Motorista** ou fale com a gente através do **chat**. Nosso atendimento presencial é **apenas** para entrega e devolução do Kovi.



Nota de Direção

O rastreador do seu Kovi permite que nosso time monitore o veículo 24 horas, te protegendo de eventuais situações de perigo como furtos, roubos e sequestros. Além disso, o equipamento é capaz de identificar situações que aumentam risco de acidentes, como curvas acentuadas, excesso de velocidade, acelerações e frenagens bruscas.

A partir disso, criamos a **Nota de Direção**: uma nota de 0 a 100 que prevê a probabilidade de você se envolver em um acidente. Essas notas são representadas por cores:

- **Azul (nota acima de 81)**: excelência no volante! Manobras responsáveis, aceleração suave, uso correto das marchas, frenagens suaves.
- **Verde (nota entre 66 e 80)**: condução boa! Próxima da excelência, mas tem alguns pontos a melhorar.
- **Amarelo (nota entre 51 e 65)**: condução normal. Não corre riscos graves, mas ainda pode melhorar sua forma de dirigir.
- **Laranja (nota entre 50 e 31)**: condução que já precisa de mais atenção. Algumas condutas no trânsito aumentam as chances de acidentes.
- **Vermelho (nota abaixo de 30)**: alto risco de se envolver em acidentes! Esse tipo de direção oferece perigo aos passageiros, pedestres e ao próprio motorista.

Como temos mais de 16 mil motoristas rodando, abraçamos a missão de tornar o trânsito mais seguro. Para incentivar isso, motoristas que estiverem com nota nas faixas vermelha e laranja, estão sujeitos a cobranças adicionais, impedimento na troca de carro/carro reserva. Você pode acompanhar sua nota pelo app da Kovi ou na [Central do Motorista!](#)



Retirada do Veículo

Para te oferecer a melhor experiência, agendamos dia e hora para você buscar seu Kovi.

Todos os **nossos veículos passam por um checklist** (também chamado de vistoria), que tem o objetivo de confirmar as condições em que o carro foi entregue para você.

Este documento contém informações como: nível de combustível, fotos do carro e seus itens, conferência das funcionalidades do carro, possíveis avarias etc.

Assim que seu contrato é iniciado, **te enviamos esse documento de checklist por e-mail.**

Segurança

- Todos os veículos Kovi são equipados com dispositivos de segurança, rastreador e a faixa rosa na traseira do veículo.
Não é permitido remover nenhum desses itens!
- Um dos requisitos que pedimos desde o início, é que você tenha um local seguro para deixar seu Kovi durante a noite. Isso é fundamental para a segurança! Por isso, **deixar o veículo pernoitar fora da garagem é considerado quebra de contrato.**



Bloqueios

Seu Kovi pode ser **bloqueado por alguns motivos**, como quebra dos termos de contrato, por segurança ou por inadimplência (atraso nos pagamentos).

Neste último caso, qualquer fatura em aberto pode gerar bloqueio do seu Kovi. Você consegue acompanhar suas faturas na [Central do Motorista](#).

Se o seu Kovi for bloqueado por inadimplência, você tem **2 dias corridos para fazer uma promessa de pagamento**. Basta acessar o menu “Pagamentos” > “Informar pagamento”.

Em até 2 horas, o seu veículo será desbloqueado. Mas se o pagamento não for **confirmado em até 24 horas**, seu carro será bloqueado novamente.

Caso você já tenha pago e o veículo ainda continue bloqueado, após 1 hora da realização do pagamento acesse a [Central do Motorista](#). Na tela de início, clique em “Já paguei e estou bloqueado”. E não se preocupe, não é necessário enviar o comprovante de pagamento!



Multas

Qualquer infração de trânsito ocorrida no período da locação será indicada para o motorista titular do contrato. Afinal, ele é **o único condutor autorizado a dirigir o Kovi e é quem recebe os pontos na CNH.**

Assim que são disponibilizadas pelos órgãos de trânsito, as multas ficam disponíveis na Central do Motorista e também te avisamos por e-mail, SMS ou WhatsApp.

A Kovi paga o valor da multa para os órgãos de trânsito e repassa a cobrança para você com um **acréscimo de 20% de taxa administrativa**, conforme previsto em contrato.

Você pode realizar o pagamento da multa por Pix, boleto bancário ou cartão de crédito. Pagamentos via cartão de crédito possuem uma taxa de 5% sob o valor da transação.

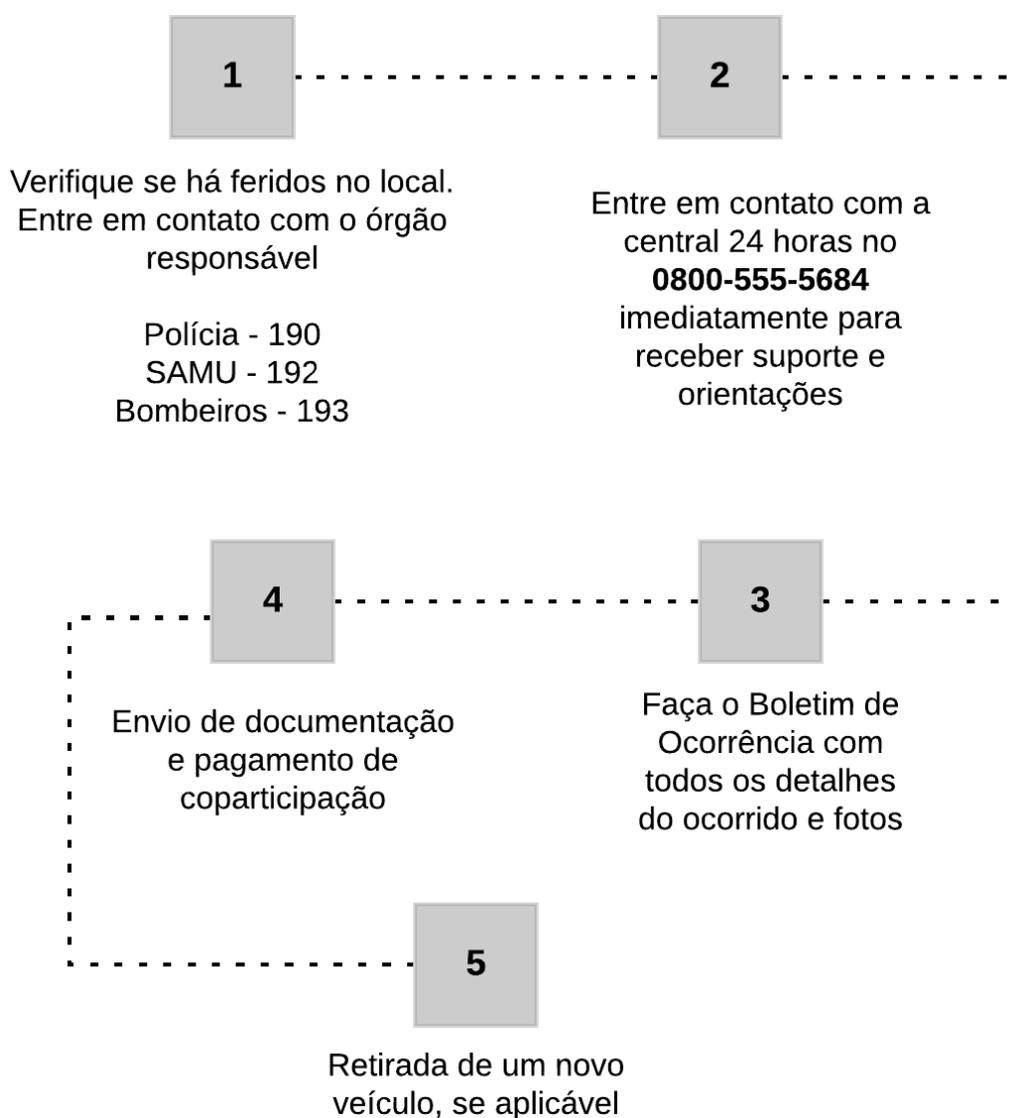
- Se você pagar a multa antes da data de vencimento, **ganha 20% de desconto!** Então, basicamente, você anula o valor da taxa administrativa.

Dica: tome cuidado com multas suspensivas e pontuação excedente. Qualquer um dos dois casos faz com que você tenha que devolver seu Kovi. [Clique aqui para saber quais são essas multas.](#)



Emergências

Confira o que fazer nesses casos:



Faça **registros fotográficos** do local e dos carros, anote dados dos envolvidos e testemunhas (nome e telefone). Entre em contato imediatamente pelo **0800-555-5684**, você receberá toda orientação e suporte necessários.

Em relação à coparticipação, existem 3 coisas que definem o valor que você deverá pagar:



- A primeira é o tipo de evento, principalmente se há terceiros envolvidos. Isso porque cobramos R\$1.500 para cobrir os reparos de cada veículo envolvido.
- A segunda é o tempo que você leva para nos avisar. Quanto mais cedo você nos avisar, menor será o valor cobrado. Além disso, o tempo limite para aviso é 24 horas após o ocorrido.
- A terceira é trazer informações claras, verdadeiras e completas. Caso sejam identificadas informações que não condizem com a realidade do evento, cobramos o valor integral dos reparos. É importante lembrar que todo evento é analisado individualmente pelo nosso time e as liberações seguem de acordo com os termos do contrato de locação.

Em situações de roubo ou furto

Se você nos avisar em até 3 horas após o ocorrido, você paga R\$1.500. Caso avise mais de 3 horas depois, o valor passa a ser de R\$4.500. Já em casos de apreensão do veículo, cobramos o valor fixo de R\$1.500.



Devolução do veículo

Queremos que a nossa parceria seja muito longa! Mas se quiser devolver seu Kovi, agende com 2 dias úteis de antecedência através do chat.

O veículo deve ser devolvido nas mesmas condições em que foi retirado, faremos um checklist com nosso agente no pátio.

Em casos de divergências, por exemplo, avarias no veículo e/ou falta de itens (estepe, macaco, etc), haverá cobrança.

Consulte a lista completa em nosso Manual de Avarias: www.kovi.com.br/manualdeavarias

Não nos responsabilizamos por itens deixados no interior dos veículos. Caso devolva o veículo com itens faltantes, você terá até 24 horas para devolvê-los.

Você poderá voltar a alugar conosco novamente após 15 dias da devolução (mediante análise de cadastro). Caso haja alguma multa rescisória por não cumprimento de permanência mínima, será emitida quando você for devolver o carro.

Regras para liberação de veículo

- CNH válida e definitiva - Não pode estar vencida, cassada, suspensa ou acima da pontuação máxima aceita (33 pontos)
- Idade mínima de 21 anos
- Sem pendências financeiras com a Kovi
- Sem multas suspensivas



Manutenções

Para consultar nosso Manual de Manutenção, acesse:

www.kovi.com.br/revisaopreventiva

Para conferir nosso Manual de Avarias, acesse:

www.kovi.com.br/manualdeavarias

CRLV digital

Todos os nossos carros possuem CRLV digital. Ou seja, você não precisa se preocupar em ter o documento físico sempre com você. Basta acessá-la na [Central do Motorista!](#)

Além disso, se você for motorista de app, com a CRLV digital você pode realizar o seu cadastro nos principais aplicativos de mobilidade.

Obrigada por ter escolhido a Kovi!

