



Manual de Avarias e Evento Indenizável





E aí, motorista!

Estamos muito felizes por você ter escolhido a Kovi! Este manual traz informações sobre os eventos indenizáveis, manutenções, inspeções, possíveis cobranças sobre danos e após a devolução do carro. **Vamos nessa?**

Índice

- [Canais de Atendimento](#)
- [Evento Indenizável](#)
- [Regras de Cobrança de Avarias](#)
- [Cobrança de Avarias na Devolução](#)
- [Tabela de Preços das Peças e Serviços](#)
- [Cobrança por Mau Uso nas Manutenções](#)



Canais de atendimento

- Em caso de dúvidas gerais (sobre pagamentos, manutenções, multas etc.)

Acesse [a página de ajuda em nosso site](#) e clique no ícone do chat.

- Em caso de emergências (avisar sobre furto, roubo ou acidentes)

Ligue para 0800-555-5684, estamos disponíveis 24 horas todos os dias!

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



Evento Indenizável

São situações como **colisões involuntárias, roubo e furto do veículo**. Desde que comunicadas imediatamente após terem ocorrido e com envio de todos os documentos solicitados para análise.

Ao passar por uma dessas situações, nos avise imediatamente através dos canais de atendimento.

O que fazer quando ocorrer um Evento Indenizável?

Em casos de roubo e furto, entre em contato com a polícia e depois conosco. Já em colisões, siga o passo a passo:

1. Verifique se há vítimas e se todos estão bem — segurança em primeiro lugar! Se houver vítima, entre em contato com o órgão responsável (Polícia 190; Samu 192; Bombeiros 193).
2. Entre em contato com a polícia para registrar o boletim de ocorrência no local do acidente. Em caso de acidente leve e sem vítima, faça o B.O. online o mais rápido possível, pois é um documento de fé pública que garante a veracidade das informações.
 - [Delegacia Eletrônica de São Paulo](#)
 - [Delegacia Eletrônica do Rio Grande do Sul](#)
3. Faça registros fotográficos do local e dos carros, anote dados dos envolvidos e testemunhas (nome e telefone).
4. Entre em contato imediatamente conosco, pelos canais de atendimento citados acima.

Em caso de acionamento, o carro será avaliado. Caso tenha avarias que não sejam decorrentes do evento informado, elas serão



cobradas integralmente e separadamente do pacote de proteção.

Se o valor dos reparos for mais baixo que o valor de coparticipação (desde que atendendo aos requisitos acima), seguiremos a [Tabela de Preços 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 Cobranças de Avarias

De forma resumida, vamos cobrar apenas as situações que estão **fora do desgaste natural dos veículos**.

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

Para avaliar o que seria o desgaste natural, levamos em consideração dois pontos:

- Tempo total de locação do veículo
- Quilômetros de utilização do veículo



Cobrança de Avarias na Devolução

Na devolução do veículo, realizamos a vistoria (também chamada de Checklist de Devolução).

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

*Danos não analisados na etapa visual podem ser diagnosticados pela oficina durante a manutenção. Explicamos esse ponto no tópico “Cobrança por Mau Uso nas Manutenções”.

Pneus, rodas e calotas

Não serão cobrados	Serão cobrados
▪ Pneus conforme condição normal de uso e da mesma medida, marca e modelo que recebeu na entrega ou troca do veículo	▪ Integral para pneus rasgados, deformados e de medidas diferentes da original ▪ Rodas/calotas faltantes/quebrados ▪ Rodas deformadas/amassadas ▪ Veículo sem estepe ou que esteja danificado

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 amassado.
- Os pneus devem estar cheios com a pressão recomendada,



não poderão apresentar quaisquer fendas ou bolhas, e nenhum deles poderá estar furado ou vazio.

Lataria, pintura, para-choques e peças plásticas

(Casco em geral, inclusive porta-malas, guarnição de portas, capô do motor)

Não serão cobrados	Serão cobrados
▪ Riscos que já existiam no checklist de entrega do veículo	▪ Pequenos riscos serão retirados com polimento simples (sem exposição de lataria); ▪ Amassados e riscados por ação mecânica, colisões, vandalismo e mau uso; ▪ Riscos não superficiais serão pintados, também aplicável aos revestimentos plásticos; ▪ Amassados e riscos no compartimento de carga ocasionado por má acomodação da carga ou descuido na carga e descarga do veículo; ▪ Reparos de má qualidade, com pintura diferente da original ou qualidade que não atenda ao padrão; ▪ Furos, quebras ou deformações permanentes nos revestimentos plásticos

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
▪ Danos que já existiam no checklist de entrega do veículo	▪ Falta de itens ou itens com furos, rasgados, quebrados, queimados; ▪ Itens sujos ou manchados; ▪ Acúmulo excessivo de pelos de animais ou mau cheiro, que obriguem a limpeza profissional

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 ciente de todos os nossos procedimentos, pois queremos ser transparentes com você!

Assim como informamos no contrato e no Manual do Motorista, é essencial que o veículo seja devolvido nas mesmas condições em que foi retirado, para não prejudicar o próximo motorista que usará o carro depois de você!

Lembrando que as avarias preexistentes não serão cobradas.



Tabela de Preços das Peças e Serviços

Para conferir nossa [tabela de preço de avarias, clique aqui](#).

Lembrando que, na cobrança, é incluída uma taxa administrativa de 15% sobre as peças e serviços, conforme consta em nossos Termos Gerais de Locação.

Caso você não alugue outro veículo na Kovi, esses valores serão **abatidos do saldo da caução**. Mas se estiver trocando de veículo, 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 fazer a manutenção, um dos técnicos das nossas oficinas faz uma vistoria no veículo, com uma análise mais profunda sobre as condições do veículo.

Conforme já falamos, cobramos somente danos que afetam o valor do veículo ou necessitem de reparo e não se configuram como Evento Indenizável.

Para saber quais itens são revisados em cada preventiva, [acesse nosso Manual de Manutenção](#).

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



Em relação 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, conforme nosso contrato.

Caso seja emitida uma cobrança por mau uso, sempre enviaremos a evidência técnica justificando ela, ok?

Dica: caso o seu veículo apresente problemas mecânicos fora do escopo das preventivas, leve-o para uma oficina de confiança.

Obrigada por ter escolhido a Kovi!

