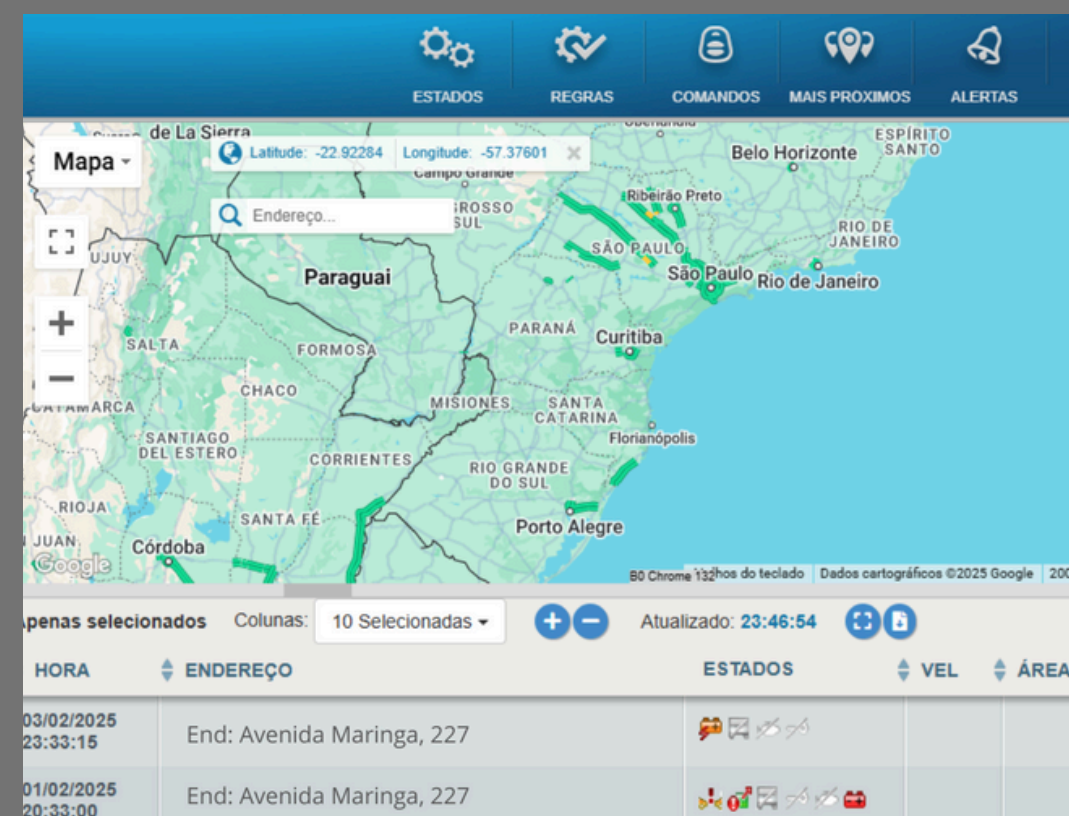
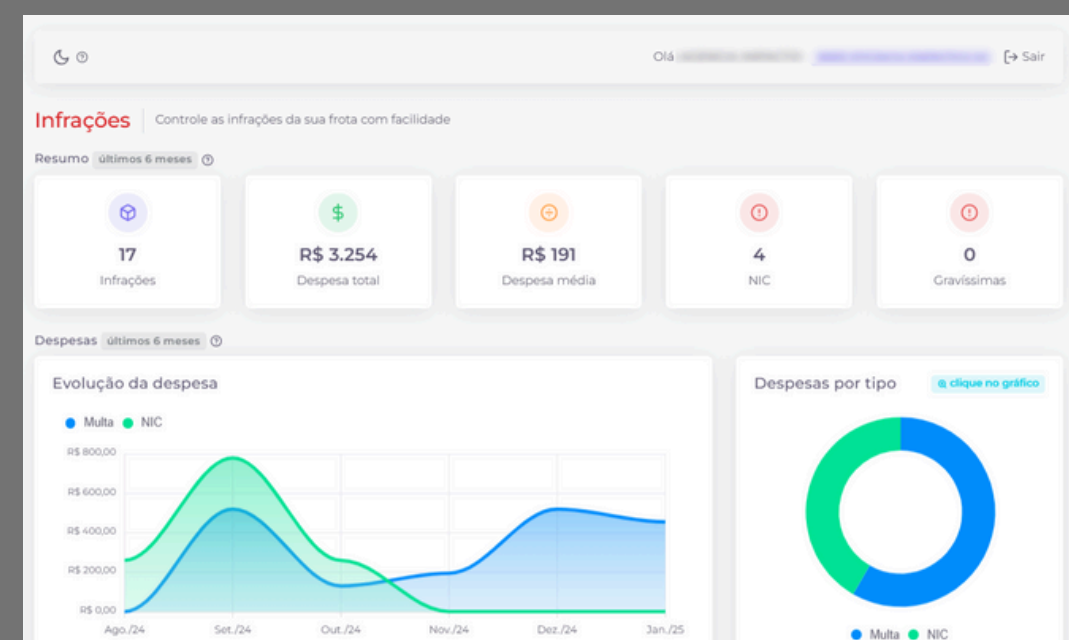
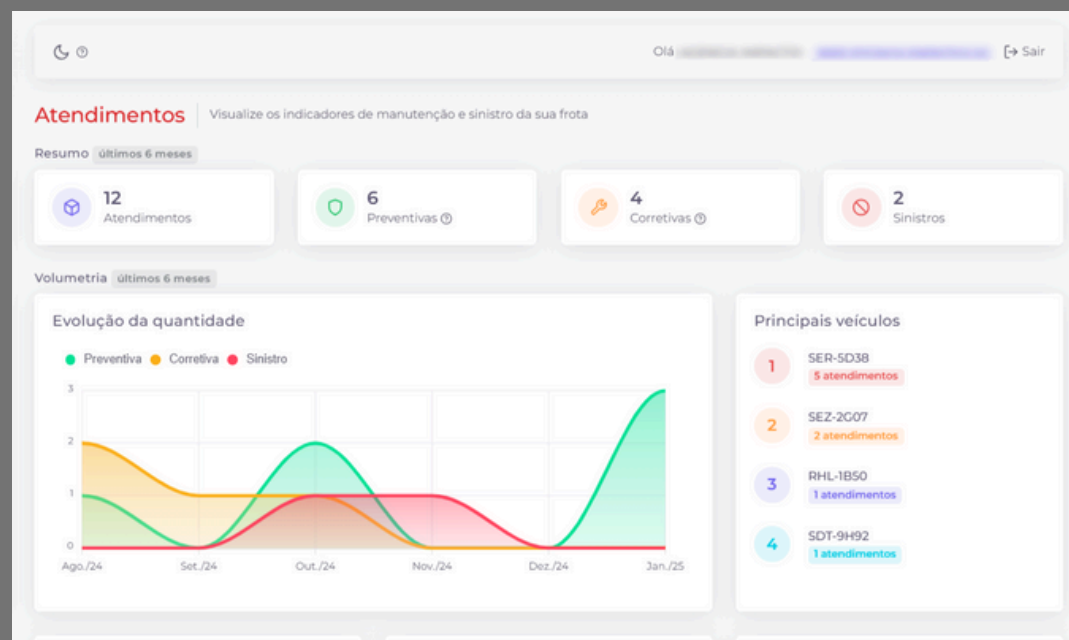


Manual do **CLIENTE**

Versão 01/06.25





SEJA BEM-VINDO

Esse manual tem por objetivo orienta-lo acerca dos principais procedimentos e responsabilidades relacionados à gestão da frota, proporcionando informações práticas sobre nossos serviços, canais de atendimento, orientação para manutenção dos veículos, prazos e outras informações relevantes.

PORTAL DO CLIENTE

- Acesse o link: <https://topline.portalfleet.com.br/>
- Suas credenciais de acesso (login/senha) estão disponíveis no e-mail de boas-vindas enviado pelo setor comercial.



ASSISTÊNCIA 24HS

Para assistência 24 horas, entre em contato através dos telefones abaixo:

TopLine Gestão de Frotas: **(41) 3039-0699**

Central de Assistência 24hrs: **0800 941 5755**

ATENDIMENTO TOPLINE Horário comercial de segunda a sexta das 07:30 as 17:30

TopLine Gestão de Frotas: **(41) 3039-0699** ou contate pelo e-mail do setor desejado:

- **[manutenção@tllocadora.com.br](mailto:manutencao@tllocadora.com.br)** : manutenção de frota, sinistros, assistência e veículo reserva.
- **multa@tllocadora.com.br** : infrações de trânsito, rastreamento e documentação dos veículos.
- **financeiro@tllocadora.com.br** : faturamento e boletos.
- **comercial@tllocadora.com.br** : cotações, renovações de contrato e assuntos contratuais diversos.

Procedimento em caso de Manutenção de veículo locado

1

Obrigatoriamente deverá ser aberta uma ocorrência para agendamento da manutenção, utilizando um dos canais abaixo:

- a) Whatsapp TopLine.
- b) Telefones da TopLine.
- c) Através do Portal do Cliente.
- d) Através do link SAC nosso site ou no QR Code no veículo

2

Após a abertura da ocorrência no sistema, um de nossos colaboradores entrará em contato para confirmação do agendamento.

3

O veículo deverá ser encaminhado ao local indicado, no dia e hora agendado.

4

Na oficina, informe o cadastro da TopLine Locadora de Veículos : CNPJ 06.330.812/0001-81, bem como aponte possíveis insatisfações com o veículo.

5

O orçamento deverá ser enviado ao setor responsável para análise e aprovação..

6

Após a aprovação do orçamento, o serviço é executado e o veículo é liberado.

Manutenção preventiva é obrigatória:

Os veículos devem ser encaminhados para revisão a cada 10 mil km rodados.

Revisões com qualidade garantida:

As manutenções seguem exclusivamente o Plano de Revisão TopLine, em oficinas credenciadas pela TopLine.

Cuidado com o uso inadequado:

Manutenções corretivas por mau uso ou uso severo podem gerar acréscimo de 10% de taxa administrativa.

PLANO DE REVISÃO PREVENTIVA TOPLINE

CATEGORIA	ITENS	AS REVISÕES PERÍODICAS SÃO REALIZADAS A CADA 10.000KM OU 12 MESES - SALVO VEÍCULOS ESPECÍFICOS*									
		1ª REVISÃO	2ª REVISÃO	3ª REVISÃO	4ª REVISÃO	5ª REVISÃO	6ª REVISÃO	7ª REVISÃO	8ª REVISÃO	9ª REVISÃO	10ª REVISÃO
PREVENTIVAS	Óleo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro de Óleo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bujão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro de Combustível	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro Ar Condicionado	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗
	Filtro Ar Motor	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓
	Fluído de Freio	SUBSTITUÍDO A CADA 12 MESES									
	Alinhamento / Balanceamento	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓

Informação Importante:

A preventiva deve ser agendada ao atingir 10 mil km, 20 mil km, 30mil km rodados, e assim por diante. Se por algum motivo, a revisão for feita com 11 mil km, a próxima continuará sendo para os 20 mil km rodados.

(*) **veículos específicos:** Caso o veículo contratado deva realizar a manutenção preventiva de outra forma, o gestor do contrato será informado.

Legenda:

✓ Item contemplado nessa revisão

✗ Item NÃO contemplado nessa revisão

PLANO DE REVISÃO CORRETIVA TOPLINE



CORRETIVAS

Adquirir-se o direito de substituição da peça sem o repasse do custo a cada quilometragem mínima atingida.

QUILOMETRAGEM MÍNIMA EXIGIDA		10.000 KM	20.000 KM	30.000 KM	40.000 KM	50.000 KM	60.000 KM	70.000 KM	80.000 KM	90.000 KM	100.000 KM
FREIOS	Pastilha de Freio	X	KM MÍNIMA	X	KM MÍNIMA	X	KM MÍNIMA	X	KM MÍNIMA	X	KM MÍNIMA
	Disco de Freio	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X
	Outros Itens de Freios	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
SUSPENSÃO	Amortecedores, Batentes e Coxim	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
	Bieleta	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X
	Outros Itens de Suspensão	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
TRANSMISSÃO	Embreagem	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
	Homocinética	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
	Terminal de direção	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
ELÉTRICA	Bateria	TEMPO MÍNIMO - 12 MESES									
	Jogo de Velas	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X
MECÂNIA MOTOR	Motor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA
	Bico Injetor	X	X	X	X	X	KM MÍNIMA	X	X	X	X
	Correias	CONFORME MANUAL DO VEÍCULO									



*Cuidados importantes para a sua **rotina de manutenção***

1

Os **itens do grupo Manutenção Corretiva** serão substituídos somente se necessário por desgaste, não sendo obrigatória a sua troca ao ter atingido a km apontada.

4

A **substituição de pneus** é realizada de acordo com a quilometragem estabelecida em contrato.

2

Manutenções realizadas fora do prazo ou quilometragem mínima conforme estabelecido no "Plano de Revisão TopLine" são de responsabilidade do locatário, bem como eventuais taxas administrativas, se houver.

5

O "Plano de Revisão TopLine" **não inclui lavagem** do veículo, nem higienização de ar condicionado.

3

Em caso de manutenção de **peças e serviços que não se encontram no "Plano de Revisão TopLine"**, a oficina mecânica deverá realizar laudo técnico, apontando as possíveis causas do evento.

Procedimento em caso de Sinistro de veículo locado

1

Obrigatoriamente informar o ocorrido (roubo, furto ou dano ao veículo) a TopLine, através dos canais oficiais de comunicação, em **até 24 horas úteis**.

2

No mesmo contato, poderá solicitar Assistência 24 horas para a remoção do veículo locado até uma oficina cadastrada para orçamento e início dos reparos, caso necessário.

3

O locatário deverá enviar ao setor de sinistros por e-mail e **em até 48 horas**, a seguinte documentação: Fotos do sinistro, CNH, informações completas e dados de contato dos envolvidos, além do Boletim de Ocorrência.

4

Recepcionada a documentação e a depender da cobertura contratada, a TopLine irá abrir o protocolo para atendimento de terceiros envolvidos, se houver.

5

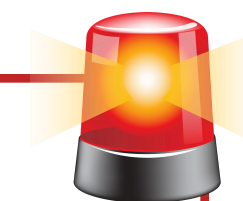
Em caso de necessidade de veículo reserva (se contratado), informe nossa central seu interesse para receber o veículo em até 48 horas, após a comunicação do sinistro à TopLine.

Valores de coparticipação

Dependem da cobertura contratada.

Prazos de comunicação e envio de documentação

A falta de comunicação do sinistro dentro do prazo ou a falta da documentação obrigatória, pode implicar na perda do direito à cobertura.



***PROCEDIMENTO EM CASO DE ASSISTÊNCIA
24HR DE VEÍCULO LOCADO***



A Assistência 24horas poderá ser solicitada através do número **(41) 3039-0699** em horário comercial ou no **0800 941 5755** a qualquer hora do dia e 7 dias por semana.

Basta informar que a placa do veículo e seguir as orientações do atendimento.

Lembre-se que a TopLine irá atender a sua solicitação, mas poderá cobrar posteriormente caso ultrapasse a franquia contratada.



TOPLINE
GESTÃO DE FROTAS