

Manual do cliente





ORIENTAÇÕES SOBRE OS PRINCIPAIS
PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES
RELACIONADOS À GESTÃO DE FROTAS

Bem-vindo à TopLine

Este manual é o seu guia completo para uma gestão eficiente.

Nele, você encontrará:

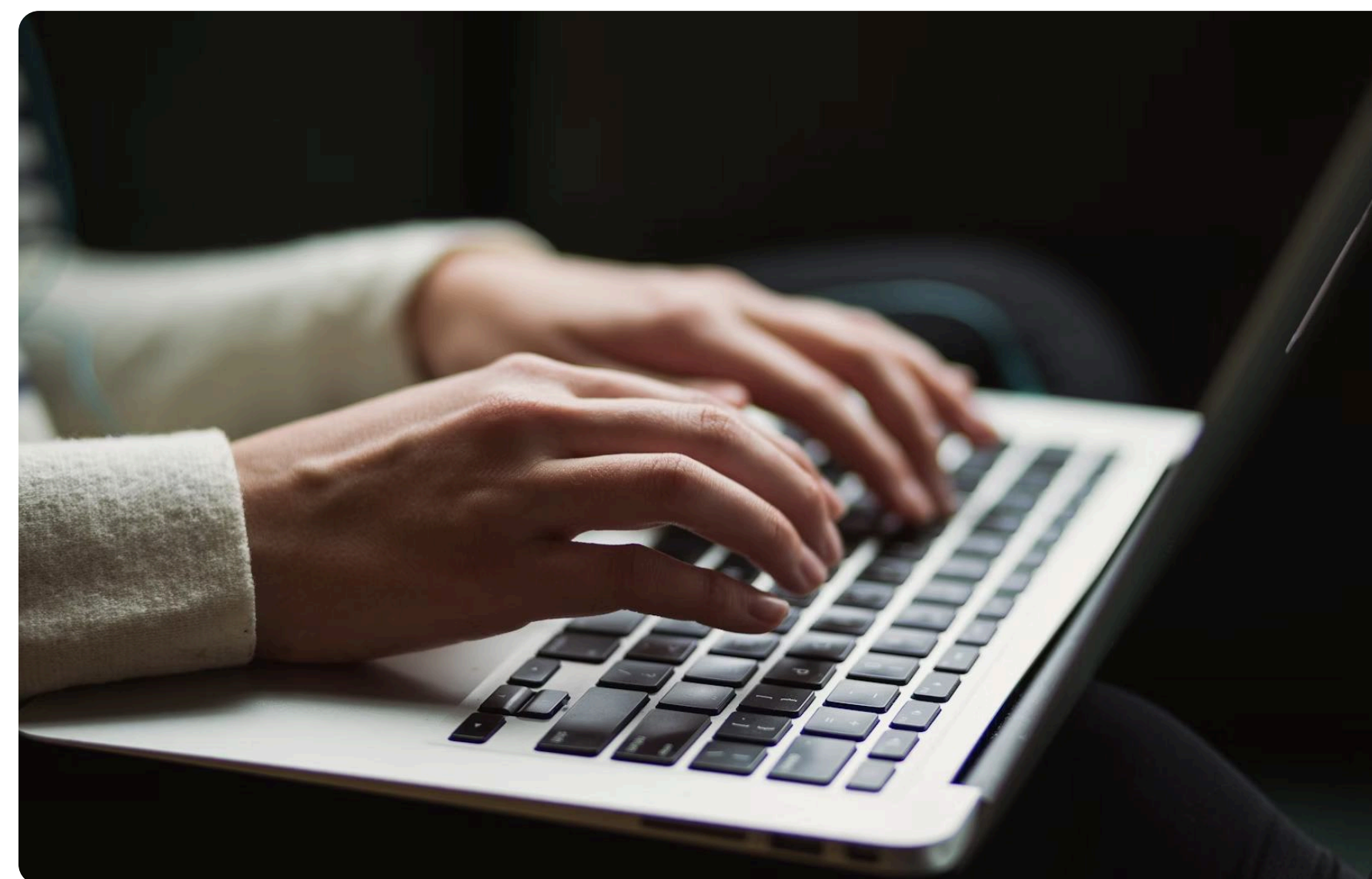
- Canais de contato e o 0800 de Emergência 24h.
- Fluxo de ação detalhado em caso de Sinistro ou Panes.
- Procedimentos para Manutenção Preventiva e Corretiva.
- Informações sobre responsabilidades do locatário.

Portal do Cliente

Acesse o portal através do link:

🔗 **www.topline.portalfleet.com.br**

As credenciais (login e senha) são enviadas por e-mail pelo setor comercial





Índice

Canais de suporte	05	Acionamento de Assistência 24hrs	14
Infrações e Multas de Trânsito	06	Roubo e Furto	16
Manutenção do veículo locado	08	Veículo Reserva	17
Plano de revisão preventiva	10	Devolução do Veículo	20
Plano de revisão corretiva	11	Serviços Extras	23
Sinistro de veículo locado	12		

Nosso canais de suporte

E-mails por Setor

manutencao@tllocadora.com.br

Manutenção de frota, sinistros, assistência e veículo reserva

multa@tllocadora.com.br

Infrações, rastreamento e documentação

financeiro@tllocadora.com.br

Faturamento, contas a pagar e receber

comercial@tllocadora.com.br

Cotações, renovações e assuntos contratuais

Assistência 24hrs

Guincho, reboque e socorro elétrico.

0800 9415755

Horário Comercial

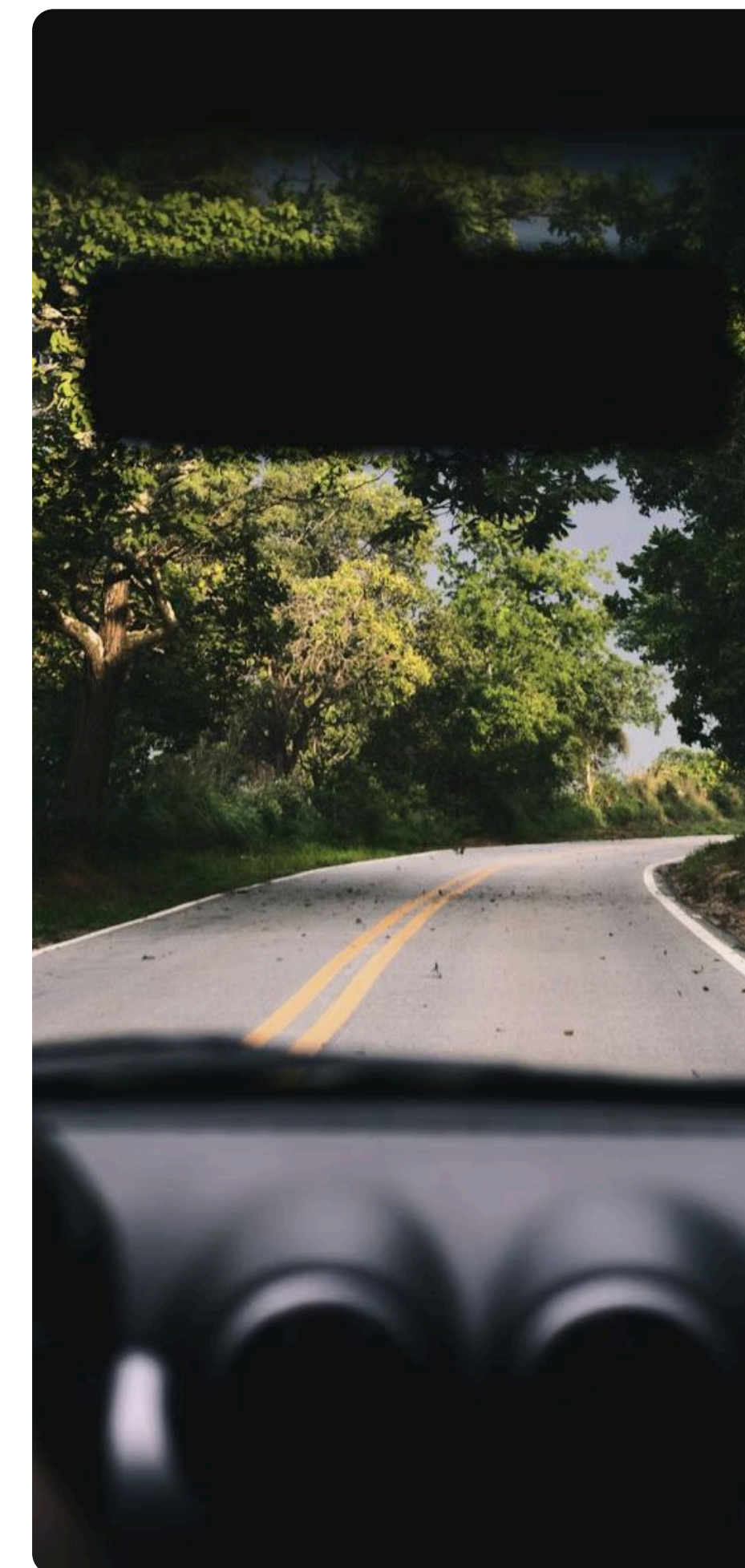
Segunda a sexta, das 07h30 às 17h30

41 3039 0699

Roubo e Furto

Informar roubo ou furto

(11) 99158-5779



ⓘ **LEMBRE-SE QUE A TOPLINE IRÁ ATENDER A SUA SOLICITAÇÃO, MAS PODERÁ COBRAR POSTERIORMENTE CASO ULTRAPASSE A FRANQUIA CONTRATADA.**

Infrações e Multas de Trânsito

Infrações e identificação de condutor

Como o locatário fica sabendo da infração

Prazo e processo de identificação do condutor

Após o recebimento da notificação, o locatário tem 10 dias para identificar o condutor responsável. O processo é físico e deve seguir exatamente os passos abaixo:

- 1** A Topline envia automaticamente, no dia seguinte ao recebimento, um **aviso digital e-mail do gestor cadastrado**.
- 2** Acesse o Portal do Cliente e baixe o **Formulário de Identificação de Real Infrator**.
- 3** Preencha os dados e **assine igual à assinatura da CNH**.
- 4** Envie via **Correios** o formulário **preenchido e assinado**, junto com **cópia legível da CNH** do condutor.

• As infrações também ficam disponíveis para consulta no Portal do Cliente.

ENDEREÇO DE ENVIO:

TopLine Locadora de Veículos — Rua Vereador Antonio Carnasciali, 200, Boqueirão, CEP 81670-420, Curitiba/PR

ⓘ **A NÃO IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR DENTRO DO PRAZO PODE RESULTAR EM COBRANÇA DE MULTA ADICIONAL POR NÃO IDENTIFICAÇÃO DE CONDUTOR (NIC), DE RESPONSABILIDADE INTEGRAL DO LOCATÁRIO.**

Infrações e Multas de Trânsito

Recursos e defesas administrativas

- A TopLine não realiza recursos ou defesas administrativas, essa responsabilidade é do locatário e seus prepostos.
- A TopLine oferece suporte com documentos e informações necessárias para auxiliar no processo.
- A abertura de recurso ou defesa não suspende a cobrança, o locatário deve acompanhar o andamento e, caso seja procedente, apresentar a comprovação à TopLine, que devolverá o valor corrigido.

Pagamento de multas

- Após identificada (ou não) a infração ela já é cobrada do cliente de acordo com o valor da infração segundo o CTB (Codigo Transito Brasileiro), independente da data de pagamento e valor pago pela TopLine.
- O pagamento de multas pelo locatário ou seus prepostos, por qualquer canal (app, site do DETRAN, bancos), é expressamente proibido.
- Caso isso ocorra, a TopLine poderá manter a cobrança normalmente e aplicar taxas administrativas adicionais.



NUNCA PAGUE UMA MULTA POR CONTA PRÓPRIA. QUALQUER NOTIFICAÇÃO RECEBIDA DEVE SER REPORTADA IMEDIATAMENTE À TOPLINE PELO E-MAIL MULTA@TLLOCADORA.COM.BR

Manutenção do veículo locado

Quais são os cuidados que devo tomar com o veículo para uma rotina de manutenção.

1

A substituição de itens da Manutenção Corretiva (ex: Pastilha de Freio, Bicos Injetores) é realizada **somente se o desgaste for comprovado e necessário para a segurança e funcionalidade do veículo**. A quilometragem mínima na tabela serve como ponto de atenção para inspeção, não como regra de troca automática.

2

O agendamento da manutenção fora do prazo (KM ou 12 Meses) **estabelecido no Plano de Revisão TopLine** torna o locatário responsável por todos os custos de peças e serviços decorrentes, além de eventuais taxas administrativas. **Não perca a janela de revisão!**

3

Para serviços ou peças não contempladas no Plano de Revisão, a oficina deve emitir um Laudo Técnico que aponte a causa. **Se o dano for atribuído a mau uso, negligência ou uso severo não contratado, o reparo será de responsabilidade do locatário.**

4

A substituição de pneus segue a **quilometragem mínima estabelecida** no seu Contrato de Locação.

5

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

Manutenção do veículo locado

Como agendar a sua revisão:

- 1** A manutenção deve ser agendada previamente por um dos nossos canais.

Você pode agendar nos seguintes canais:



- 2** Após a abertura do chamado, um especialista TopLine fará o **agendamento de data/hora** e indicará a **oficina credenciada** para o serviço.

- 3** Encaminhe o veículo ao local indicado. **Lembre-se: O serviço é autorizado e liberado somente após a análise e aprovação do orçamento pela TopLine.**

Avisos importantes:

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

CATEGORIA	ITENS	Esta tabela detalha os itens de manutenção cobertos e a frequência de troca. Mantenha este controle para garantir a cobertura.									
		1ª REV	2ª REV	3ª REV	4ª REV	5ª REV	6ª REV	7ª REV	8ª REV	9ª REV	10ª REV
PREVENTIVAS	Óleo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro de óleo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bujão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro de combustível	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Filtro Ar condicionado	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗
	Filtro Ar motor	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓
	Fluído de freio	SUBSTITUIDO A CADA 12 MESES									
	Alinhamento/ Balanceamento	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓



ITEM NÃO
CONTEMPLADO



ITEM
CONTEMPLADO



A DATA-BASE PARA A PRÓXIMA REVISÃO É DEFINIDA PELA TABELA (10K, 20K, 30K...). O ATRASO NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA NÃO ALTERA A DATA-BASE, MAS IMPLICA NA RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO POR DANOS CAUSADOS PELA FALTA DE REVISÃO NO PRAZO. NÃO PERCA A JANELA DE KM OU TEMPO!

Plano de revisão corretiva

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

QUILOMETRAGEM MÍNIMA EXIGIDA		Esta tabela detalha os itens de manutenção cobertos e a frequência de troca. Mantenha este controle para garantir a cobertura.									
		10 K	20 K	30 K	40 K	50 K	60 K	70 K	80 K	90 K	100 K
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	Amortecedor, 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 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
MECÂNICA 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									

Sinistro de veículo locado

O que devo fazer em caso de dano, roubo ou furto de veículos locados.

- 1** O locatário tem a **obrigação de comunicar o sinistro à TopLine** através dos canais oficiais em no máximo 24 horas úteis após o ocorrido.
- 2** Se o veículo não tiver condições de rodar, **solicite imediatamente o reboque (0800 941 5755)** para a remoção até a oficina credenciada Top Line.
- 3** Envie a documentação abaixo ao setor de sinistros por e-mail (manutencao@tllocadora.com.br) em até 48 horas:

- Boletim de Ocorrência (B.O.) ou protocolo de abertura.
- Fotos claras do sinistro. *

- CNH e Dados de contato dos condutores envolvidos.
- Documento dos veículos envolvidos.

- Croqui.
- Carta de próprio punho relatando o sinistro.

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

- 5** **Se o Veículo Reserva estiver pactuado em seu contrato, informe sua necessidade no primeiro contato.** O veículo será disponibilizado em até 48 horas após a comunicação e abertura do protocolo de sinistro.

VALORES DE COPARTICIPAÇÃO DEPENDEM DA COBERTURA CONTRATADA.

A FALTA DE COMUNICAÇÃO DO SINISTRO DENTRO DO PRAZO OU A FALTA DA DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA, PODE IMPLICAR NA PERDA DO DIREITO À COBERTURA.

Sinistro de veículo locado

Tipos de cobertura e responsabilidades

As responsabilidades do locatário em caso de sinistro variam conforme a cobertura contratada:

Cobertura total: o locatário é responsável apenas pelo que der causa, respeitando o limite de coparticipação contratado. Se o terceiro for o culpado, não há cobrança ao locatário.

Cobertura parcial: o locatário é responsável por qualquer sinistro, independente de culpa, respeitando o limite de coparticipação contratado. A única exceção é o pagamento espontâneo pelo terceiro culpado (ver seção abaixo).

Quem faz o quê após o sinistro

Após acionar a TopLine e enviar a documentação exigida, o cliente não precisa fazer mais nada. A TopLine assume integralmente:

- Acionamento da seguradora
- Negociação com terceiros e seus seguros
- Relacionamento com corretores
- Cobrança e acompanhamento do processo



SE VOCÊ FOR CONTATADO POR UM TERCEIRO ENVOLVIDO NO SINISTRO, NÃO NEGOCIE. INFORME QUE O VEÍCULO É ADMINISTRADO PELA TOPLINE E NOS ACIONE IMEDIATAMENTE.

Acionamento de Assistência 24hrs

Destino do veículo

DURANTE HORÁRIO COMERCIAL

O veículo pode ser encaminhado à oficina mais próxima ou ao destino final do condutor, conforme necessidade.

FORA DO HORÁRIO COMERCIAL

O veículo será encaminhado ao endereço informado pelo condutor ou à base do prestador, prosseguindo para a oficina no próximo horário útil.

FRANQUIA E COBRANÇA POSTERIOR

- O atendimento é ilimitado, mas observa a franquia de quilometragem contratada.
- Caso o atendimento ultrapasse a franquia, o custo excedente poderá ser cobrado proporcionalmente em fatura posterior.

ⓘ **EXEMPLO: SE A FRANQUIA CONTRATADA É DE 100 KM E O ATENDIMENTO EXIGE DESLOCAMENTO DE 200 KM, A TOPLINE PODERÁ REEMBOLSAR METADE DO CUSTO, O EXCEDENTE SERÁ COBRADO DO LOCATÁRIO.**

Acionamento de Assistência 24hrs

Como acionar

Todo cliente TopLine será atendido, independente do ponto de partida ou destino.

Assistência 24hrs

Assistência direta da prestadora,
24 horas por dia, 7 dias por semana

0800 9415755

Central TopLine

Horário comercial,
Segunda a sexta, das 07h30 às 17h30

41 3039 0699

Nada é cobrado do condutor no momento do atendimento — eventuais cobranças ocorrem posteriormente em fatura.

O que é coberto

A ASSISTÊNCIA PODE SER ACIONADA PARA QUALQUER NECESSIDADE, INCLUINDO:

- Pane seca
- Pane mecânica ou falha no veículo
- Troca de pneu
- Reboque em caso de sinistro
- Qualquer outra situação que impeça o veículo de circular

Transporte alternativo

- Durante o atendimento, o condutor tem direito a transporte alternativo, fornecido pela própria assistência.
- Em caso de falha no transporte alternativo, o condutor pode custear o transporte por conta própria e informar posteriormente ao setor responsável da TopLine para análise e reembolso.

Roubo e Furto

Comunicação imediata

EM CASO DE ROUBO OU FURTO, O LOCATÁRIO DEVE COMUNICAR A OCORRÊNCIA À TOPLINE EM ATÉ 24 HORAS PELOS CANAIS OFICIAIS.

Central TopLine

Horário comercial,
Segunda a sexta, das 07h30 às 17h30

41 3039 0699

A perda do prazo de 24 horas pode acarretar:

- Perda da cobertura contratada.
- Cobrança integral dos danos ao locatário.

Benefício da recuperação

- Se o veículo for recuperado, o locatário pode ser isento de taxas e coparticipações, conforme a cobertura contratada. Mais um motivo para comunicar o quanto antes – a busca pelo veículo é iniciada imediatamente após o acionamento da TopLine.

Documentação obrigatória

Após a comunicação, o locatário tem até 48 horas para enviar a documentação ao setor de sinistros:

- Boletim de Ocorrência (B.O.) relatando o ocorrido
- CNH do condutor



O NÃO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DENTRO DO PRAZO TAMBÉM PODE RESULTAR NA PERDA DA COBERTURA E COBRANÇA INTEGRAL AO LOCATÁRIO.

Veículo Reserva



O VEÍCULO RESERVA É UM BENEFÍCIO OPCIONAL — DISPONÍVEL APENAS PARA CLIENTES QUE CONTRATARAM ESTA COBERTURA.

Disponibilidade

Quando contratado, o cliente tem direito ao veículo reserva sempre que o veículo titular estiver indisponível por mais de 48 horas úteis, independente do motivo – manutenção corretiva, sinistro ou qualquer outra ocorrência.

Modelo do veículo reserva

- Se contratado com equivalência de modelo, o veículo reserva será da mesma categoria do titular (ex: utilitário por utilitário).
- Se não contratado com equivalência, o modelo disponibilizado pode variar conforme a disponibilidade da frota.

Como funciona a entrega

Frota própria TopLine

- Disponibilizado diretamente pela TopLine no endereço indicado.

Sublocado de parceiro local

- O cliente recebe um voucher da TopLine.
- A retirada e a devolução do veículo são feitas no endereço indicado pela TopLine.

Responsabilidades durante o uso

- Avarias identificadas no veículo reserva serão cobradas após a devolução, seguindo a mesma régua de avarias do veículo titular.
- Serviços consumidos durante o período de uso também poderão ser cobrados posteriormente.

Devolução de Veículo

Como solicitar a devolução

- 1** O cliente pode solicitar a devolução a qualquer momento do contrato, **respeitando as regras contratuais de rescisão.**
- 2** A solicitação é feita pelo canal comercial, **com antecedência mínima de 48 horas.**
- 3** Dentro desse prazo, a TopLine agenda a coleta e **envia um motorista preposto ao endereço do veículo.**
- 4** A data e hora da coleta são considerados a **data final do contrato.**

Vistoria e conferência

NO MOMENTO DA COLETA

- O motorista da TopLine realiza uma vistoria no local.
- O registro é feito digitalmente e enviado por e-mail ao cliente.

NA CENTRAL TOPLINE

- Após a chegada do veículo, ele é higienizado e conferido com base na vistoria de coleta.
- Avarias identificadas nessa conferência são comunicadas ao cliente em até 48 horas, por e-mail.

Devolução de Veículo

Desgaste natural – não cobrado

- Pequenos riscos superficiais de pintura.
- Batidas de pedra que não quebram vidros ou faróis.
- Calotas com marcas superficiais.
- Desgaste natural de bancos e volante.

ⓘ **AVARIAS NÃO COMUNICADAS DURANTE O CONTRATO E IDENTIFICADAS NA VISTORIA DE DEVOLUÇÃO SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO.**

Avarias cobradas

- Arranhados profundos
- Amassados e batidas
- Para-choques deslocados ou deformados
- Retirada ou dano em plotagem
- Vidros e faróis/lanternas quebrados
- Interior sujo ou manchado (bancos, revestimentos)
- Itens faltantes (chave, manual, acessórios)

Devolução de Veículo

Desgaste natural – não cobrado



BATIDA DE PEDRA — PARA-CHOQUE DIANTEIRO



BATIDA DE PEDRA — PARA-CHOQUE TRASEIRO

Devolução de Veículo

Avaria Cobrada



AMASSADO + RETIRADA DE PLOTAGEM



PARA-CHOQUE TRASEIRO ARRANHADO E DESLOCADO



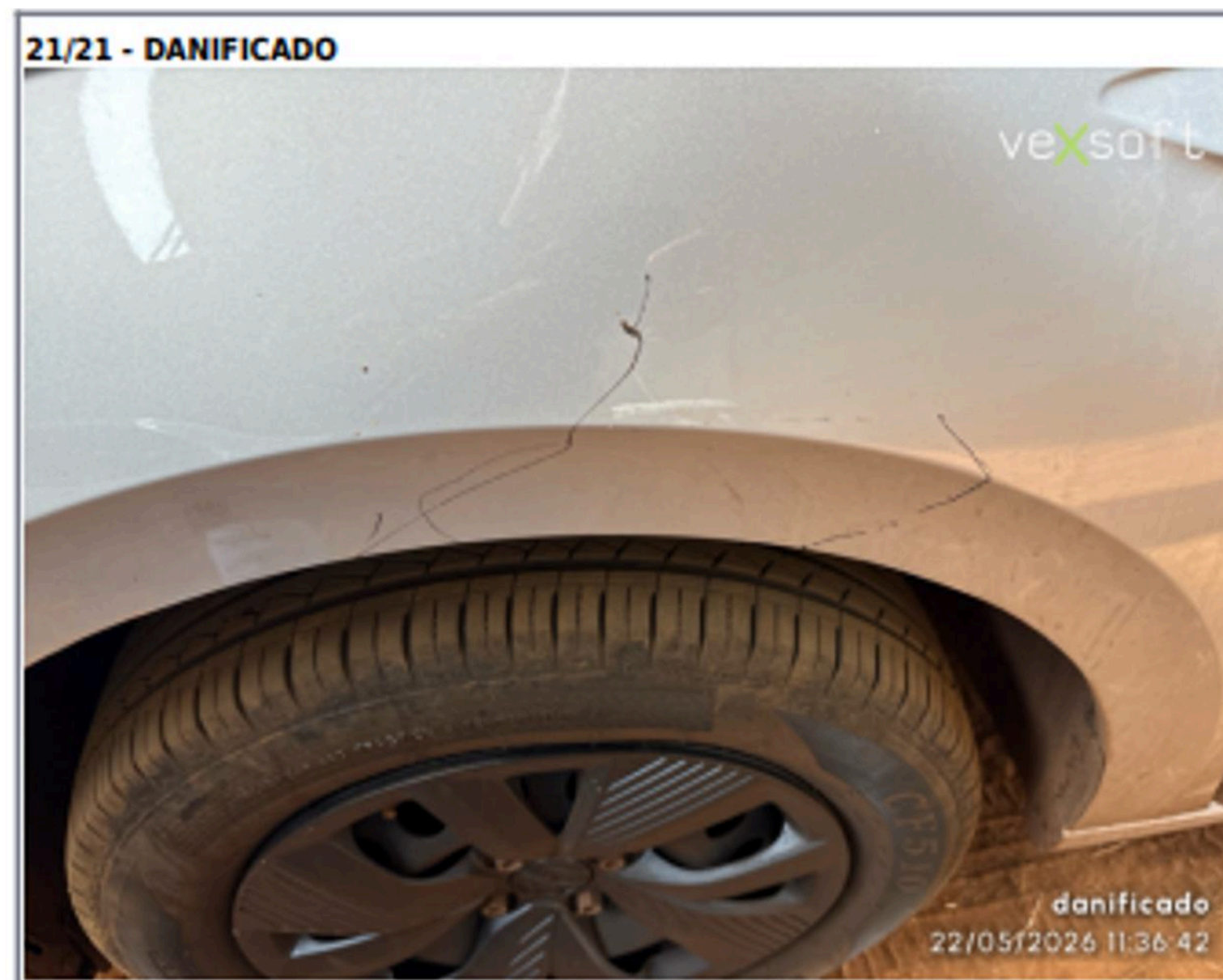
PARA-CHOQUE DIANTEIRO ARRANHADO E BATIDO

Devolução de Veículo

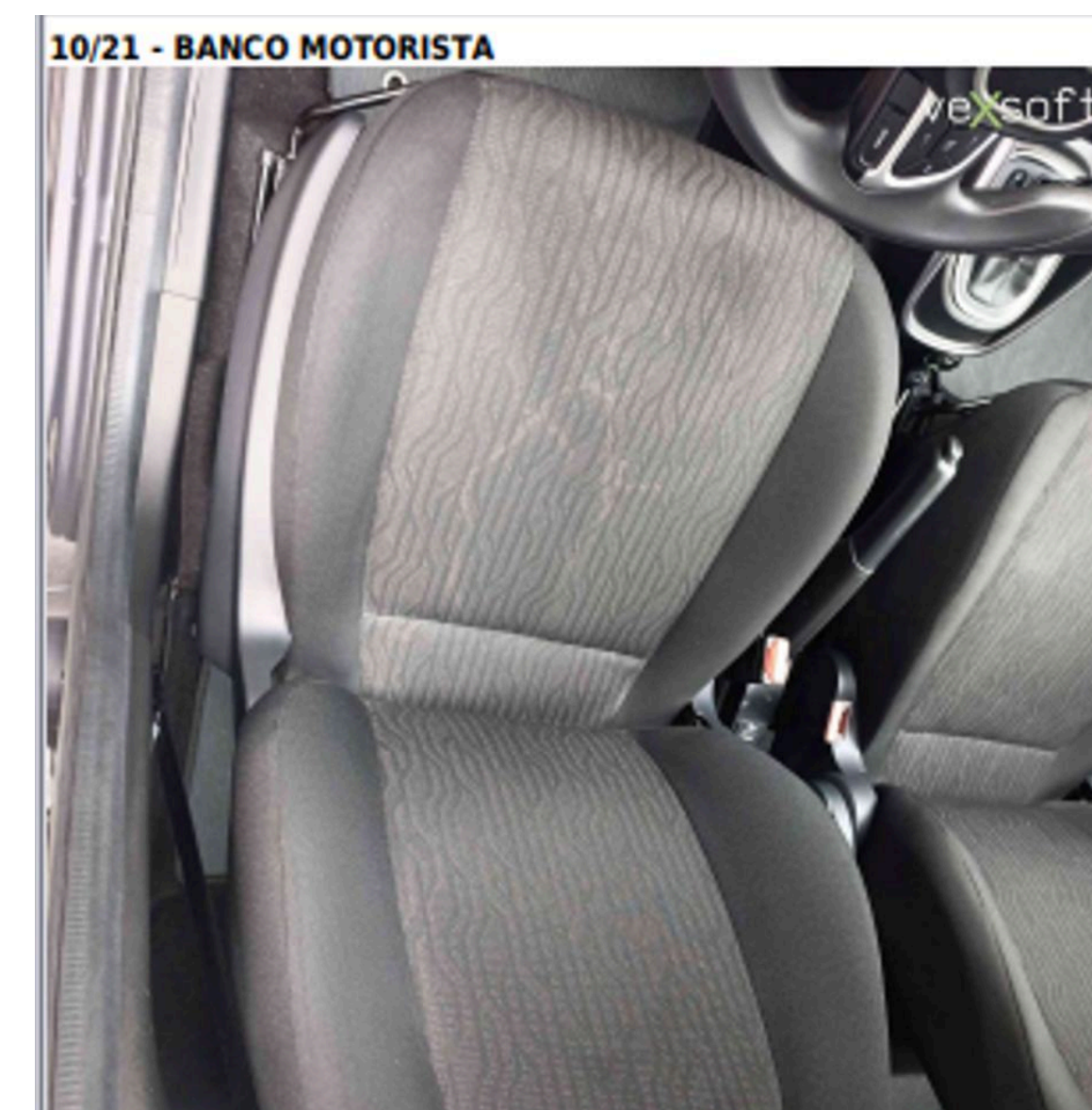
Avaria Cobrada



LANTERNA QUEBRADA



ARRANHADO PROFUNDO EM LATARIA



BANCO MANCHADO/SUJO

Serviços Extras

Gestão de Pedágio

- Serviço opcional, contratável à parte – se ainda não contratado, basta solicitar ao setor Comercial.
- Funciona via tag/sensor instalado no veículo.
- As passagens em pedágio são identificadas automaticamente e cobradas centralizadamente na fatura TopLine, sem necessidade de pagamento avulso pelo condutor.



CASO O VEÍCULO NÃO POSSUA TAG INSTALADA, A TOPLINE NÃO SE RESPONSABILIZA POR PASSAGENS NÃO PAGAS NEM POR EVENTUAIS INFRAÇÕES DE TRÂNSITO DECORRENTES DA FALTA DE PAGAMENTO DE PEDÁGIO – COM DESTAQUE PARA OS PEDÁGIOS EM SISTEMA FREE FLOW, CUJA GESTÃO E PAGAMENTO SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO LOCATÁRIO.

Mobilização Interna

Serviço de transporte (leva e traz) de veículos da frota do cliente entre unidades, cidades, obras ou outros endereços.

Como solicitar

- Pelo canal Comercial
- Não há prazo mínimo fixo de antecedência – o prazo varia conforme a distância e os endereços envolvidos, devendo ser consultado caso a caso.

Cobrança

- Por viagem/acionamento, conforme o trajeto solicitado.

Manual do cliente

