

MANUAL DE FROTA LEVE

BEM VINDO (A), NOVO (A) CONDUTOR (A)!

FROTA POOL CAR

COCA-COLA





DICIONÁRIO DE FROTAS

MULTAS

MANUTENÇÃO POOL CAR

5

8

SINISTRO

MANUTENÇÃO RAC

ABASTECIMENTO

10

9

3

4

6

ABASTECIMENTO DIGITAL E PEDÁGIO

14

CONTATOS DE FROTAS > 15

FUI CONTRATADO/PROMOVIDO, O QUE DEVO FAZER?

É necessário que realize um pequeno passo a passo:

PASSO 1:

<u>Clique aqui</u> e leia a política de uso da frota leve POOL CAR.

PASS0 2:

Após a leitura, vamos apresentar aqui um resumo da política.

PASSO 3:

Enviar o <u>termo de</u> <u>responsabilidade</u>, <u>checklist</u> e CNH para o **frotabr@kof.com**

PASSO 4:

Aguarde a confirmação e próximos passos da área de Frotas

<u>Política, Termo,</u> Checklist e Manuais



GLOSSÁRIO DE FROTAS

4

POOL CAR

POOL CAR é um termo que utilizamos para representar todos os carros que são usados ferramenta de trabalho. É **estritamente vetado** o uso particular desses veículos. São veículos de locação de longo prazo, renovados em média a cada 3 anos (conforme contrato Spal x locadora) e são logomarcados.

MODELO DE LOCAÇÃO (RAC/SPOT)

O termo RAC é uma sigla inglesa que significa *Rent a Car*. Sempre que houver pedido de veículo para atender novas demandas, esse será atendido através de uma locação RAC e considerado um veiculo "provisório" até que seja possível ser incluído no BID anual e trocar por um veículo de contrato

Normalmente esses veículos não são logomarcados.

MULTAS

Caso sofra uma multa, como serei informado?

Será avisado pela própria locadora através do email, portanto atente-se a sua caixa de entrada.

Recebi o boleto/desconto em folha da multa anos depois de ter cometido a infração. Isso está correto?

Sim, de acordo com o DETRAN, o prazo de recebimento de multas pode acontecer até 5 anos após a infração, com base no decreto 20.910/32, combinado com as disposições do decreto-lei nº 4.597/42;

Se o veículo é compartilhado (mais de uma pessoa utiliza o carro) o que devo fazer?

O responsável cadastrado pelo veículo deverá seguir as instruções do email da notificação e garantir a indicação do real condutor infrator dentro do prazo informado. A não indicação do condutor junto ao órgão indicador irá gerar multa NIC que será descontada em folha.

MANUTENÇÃO POOL CAR

Como proceder em caso de manutenção preventiva?

É de responsabilidade do condutor acompanhar o tempo para as paradas de manutenção preventiva e acionar a área de frotas para prévio agendamento. Como apoio, a Área de Frotas/Locadora envia periodicamente lembretes de parada. É importante que pare o veículo dentro do prazo/km estipulado, para garantia do veiculo e evitar que se transforme em uma manutenção corretiva. Para seguirmos com a abertura do atendimento, é necessário enviar os seguintes dados para o **frotabr@kof.com:**

- Nome Completo:
- CPF:
- Telefone:
- E-mail
- Placa:
- KM:
- Serviços:
- Duas datas para agendamento:
- Cidade/Bairro de preferência:

MANUTENÇÃO POOL CAR

O que fazer em caso de manutenção corretiva?

Entrar em contato com o **frotabr@kof.com** para relatar o ocorrido, informando os dados apresentados na página anterior, e dessa forma, agendar a manutenção do seu carro.

E se precisar de um guincho?

Para acionamento de socorro mecânico e reboque é através do nº **0800 979 1010 - Opção 2**, será solicitado dados do veículo, placa, km, motivo e seus dados como condutor.

Como é feita a liberação de carro reserva?

A solicitação do carro reserva deve ser feita após o registro de parada do veículo titular na oficina e será liberado em até 24H após as solicitação. Para seguir com o pedido, deve encaminhar os dados abaixo para o **frotabr@kof.com**:

- Placa
- Nome completo;
- CPF;
- Celular;
- Email;
- Cidade e bairro de preferência para retirada do reserva.

SINISTRO

O que devo fazer caso sofra um sinistro?

Deve acionar a Central de Alerta no **0800 770 5004** e informar o ocorrido para a Localiza no **0800 979 1010** em até **24H**. Além disso será necessário que envie os documentos abaixo para o **frotabr@kof.com** em até **4 dias:**

- AVS (Aviso de Sinistro) totalmente preenchido;
- B.O (Boletim de Ocorrência);

dias corridos após o ocorrido

- CNH e CRLV (Documento do Veículo);
- Fotos (Desejável).

IMPORTANTE: Atentar-se aos prazos de abertura do chamado e envio da documentação.

FLUXO DE SINISTRO



reserva, com prazo de 24H para liberação 8

Como funciona para agendar a manutenção de um veículo RAC?

Os agendamentos de manutenção preventiva, corretiva sinistro e os acionamentos de guincho/socorro mecânico são feitos diretamente com a central da locadora do veículo, visto que são tratados diretamente com a loja em que o veículo foi retirado.

RAC Localiza: 0800 979 2020/Movida: 0800 702 8787

A Frota RAC possuí veículo reserva?

Para manutenções que ultrapassam do prazo de 4 horas para finalização, é necessário que compareça diretamente na loja que retirou, informe o ocorrido e solicite a substituição do mesmo.

Em casos de pane/guincho aguardar remoção do veículo e se direcionar para a loja que o retirou, portando *Check-list* e CNH.

IMPORTANTE: Em todos os casos de substituição, informar no frotabr@kof.com

O que utilizo para abastecer o veículo?

Todo veículo da CIA possuí um cartão de abastecimento vinculado ao carro, com a placa do carro gravada no mesmo. Sempre que for abastecer, **atentar-se ao saldo do cartão e sempre completar o tanque.**

Qual o procedimento para pagamento?

Ao inserir o cartão na máquina, informe:

- Quilometragem;
- Litros abastecidos;
- Valor abastecido;
- Matrícula RE (sem o BR);
- Senha os seis primeiros dígitos do seu CPF.

O que é cartão coringa?

É um cartão provisório. Ele pode ser utilizado quando o veículo titular está em manutenção e é necessário o uso de um carro reserva. Para solicita-lo, basta enviar email para **gestordedicado.spal@edenred.com**, informando a placa titular, placa reserva e sua matricula. **OBS:** Será utilizado o pagamento digital neste método, mais detalhes a frente.

KM INVÁLIDO Sempre que apresentar esse erro, favor Abastecimento de conferir as informações adicionadas pelo forma particular Informação de KM frentista na maquina a fim de verificar Não completar o incorreta em um possível erro de dados. tangue no dos abastecimentos Se o erro persistir, para correção, necessário abastecimento (atual ou anterior) enviar e-mail com PLACA e Km atual para atual ou anterior gestordedicado.spal@edenred.com CADASTRO INEXISTENTE Sim Fique atento ao tempo de inatividade (60 dias) e ao bloqueio automático no período de férias Possuí cadastro de RE e SENHA? Solicitar via e-mail para gestordedicado.spal@edenred.com enviando os dados solicitados Não SALDO INSUFICIENTE A Justificativa da solicitação deve ser Consulte o saldo Pedidos de aporte e detalhada, a falta dessa irá ocasionar ou alteração de limite morosidade no atendimento, pois o e-mail sempre antes de abastecer através do devem seguir o será devido para mais esclarecimentos APP Minha Mobilidade descrito na politica E-mail deve ser enviado para gestordedicado.spal@edenred.com

Principais motivos de transações protegidas (não autorizadas)

ABASTECIMENTO

BLOQUEIO DO CARTÃO

O sistema bloqueia AUTOMATICAMENTE no caso de 5 tentativas com erro

Atente-se aos cadastros necessários Para desbloqueio, necessário enviar e-mail com PLACA, Km atual e justificativa para gestordedicado.spal@edenred.com

TIPO DE COMBUSTÍVEL

O uso de combustível indicado pela empresa no momento é o ETANOL, exceções será tratada no **frotabr@kof.com**

LAVAGEM

Permitido 2 lavagens por mês Valor limite de R\$ 50,00 cada Sempre utilizar a transação LAVAGEM EXPRESSA (código 35 na maquina de pagamento) O valor utilizado sai do saldo atual do cartão

Pedidos de reembolso de abastecimento

Os pedidos de reembolso devem ser feitos via Forms, você pode acessa-lo pelo QR Code a seguir.

OBS: Não é permitido o reembolso se não tem saldo no cartão, conforme *política*.

<u>Forms Reembolso</u> <u>Abastecimento</u>



Aporte e alteração de limite

O que é o aporte?

É uma solicitação de valor adicional apenas para o mês vigente.

Importante: Pedidos de aporte devem ter a validação da **Diretoria nível 2** da área, conforme diz <u>política</u>.

O que é a alteração de limite?

É um pedido de alteração definitiva no limite de crédito mensal.

Importante: Pedidos de alteração de limite devem ter a validação da **Diretoria nível 1** da área, conforme diz *política*.





Algumas dicas importantes:

- O pagamento digital serve para pagar sem o cartão físico e pode ser usado tanto para cartões titulares quanto cartões coringa.
- A matrícula e senha para abastecimento é pessoal e intransferível.
- Acompanhe sempre o limite de crédito do cartão, tenha certeza que possui saldo antes de se dirigir ao posto;
- Consulte um posto de abastecimento ou fornecedor de lavagem credenciado através do APP MINHA MOBILIDADE, da TicketLog;
- Para lavagem, sempre consultar o valor junto ao fornecedor antes de autorizar o serviço;
- Oriente o frentista a encerrar o abastecimento na primeira trava no bico de abastecimento;
- Confira se as informações digitadas na máquina do cartão estão corretas;
- Tente abastecer em horário comercial (8h ás 17h), pois em caso de problemas você terá suporte da operação.

<u>Manual para uso do aplicativo de</u> abastecimento **Minha Mobilidade**



Como faço o pagamento pelo APP?

Após solicitar e ser habilitado através do email **gestordedicado.spal@edenred.com**, o primeiro passo é adicionar o cartão no app. Para realizar o pagamento, clique no ícone "Pagar", selecione o cartão e informe os dados que serão solicitados. Será gerado um código, é só informar o frentista e digitar a senha. Importante estar com a localização do celular no momento e o pagamento. Caso tenha dificuldades, entrar em contato com a Ticket.

Como solicito minha TAG?

Para solicitar a TAG de pedágio é necessário que envie para o **frotabr@kof.com** a média mensal de utilização (\$) e aprovação do Gerente da área. **IMPORTANTE:** Apenas é liberado a TAG para veículos que possuem média de utilização acima de R\$100,00 por mês, conforme <u>Política</u> Pool Car. Caso contrário, pagar com recursos próprios e solicitar reembolso via SAP Concur.

<u>Manual Reembolso</u> <u>Pedágio</u>



15

CONTATOS DE FROTAS

ATENDIMENTO EM GERAL

frotabr@kof.com

manutenções, pedágio, multas, outros



CONTATO DE ABASTECIMENTO: gestordedicado.spal@edenred.com

CONTATOS DE MANUTENÇÃO: Guincho: 0800 979 1010 Localiza RAC: 0800 979 2020 Movida RAC: 0800 702 8787 15