

Manual do Motorista

Parabéns por ter escolhido a Kovi! Preparamos este manual para facilitar a sua vida. Aqui você encontra as respostas para as principais dúvidas sobre seu contrato de aluguel.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

0800 555 5684

ou WhatsApp: (11) 5026-1663 de segunda a sábado das 8h às 18h



CENTRAL DO MOTORISTA

Controle seu aluguel em www.kovi.com.br ou aponte a câmera para o QR Code.

ÍNDICE

- 01 Pagamentos e faturas** — fatura semanal, atrasos, bloqueio, taxas, negociação
- 02 Caução e planos** — tempo mínimo, devolução da caução
- 03 Uso e cuidados com o carro** — regras, alterações, adesivo
- 04 Nota de direção e cupom Uber**
- 05 Manutenção** — preventiva, corretiva, emergência, funilaria
- 06 Multas de trânsito**
- 07 Proteção e sinistros** — prazos, coparticipação, contestação
- 08 Kovi Próprio** — compra e troca do carro
- 09 Devolução do carro**
- 10 Kovi nas redes** — site e redes sociais oficiais

Algumas informações podem mudar com o tempo. Confira as regras sempre atualizadas nos canais oficiais. Quando há mudanças no contrato vigente, avisamos também por e-mail.

01 Pagamentos e faturas

Como é cobrada a minha fatura semanal?

O valor varia conforme os km rodados na semana anterior e a tabela do seu plano:

Faixa	Km rodados na semana
Faixa 1	0 a 200 km
Faixa 2	201 a 400 km
Faixa 3	401 a 1.250 km
Faixa 4	1.251 a 1.500 km
Faixa 5	Km ilimitado (acima de 1.500 km)

Passou 1 km do limite, já vai para a próxima faixa. Acompanhe sua quilometragem na Central do Motorista.

Valores sujeitos a alteração, conforme contrato e mediante aviso prévio.

O que acontece se eu atrasar um pagamento?

São cobrados multa e juros. **Com 48 horas de atraso, o carro é bloqueado automaticamente.** Para desbloquear, pague o valor pendente na Central do Motorista.

- O desbloqueio pode levar até 2h para chegar ao carro.
- Sem sinal? No Android: ligue Bluetooth + Localização → App Kovi → **Sincronizar Carro**.
- Bloqueado 48h? O carro vai para a fila de recolha (guincho) e você perde o direito de agendar devolução no pátio.

O que é a promessa de pagamento?

Dá a você **mais 24h** para pagar o valor em aberto. Faça a promessa pela Central do Motorista e o carro é desbloqueado na hora.

Atenção: se o pagamento não for feito no prazo, o carro é bloqueado novamente e pode ser recolhido.

Quais taxas são cobradas em caso de atraso?

Atraso de fatura	Multa de 10% + juros de 1% ao mês pelo período de atraso (não vale para caução e 1ª semanalidade).
------------------	--

Horário do banco	Pagou no vencimento, mas depois do expediente do banco? É processado no próximo dia útil e gera juros.
Serviços extras	Guincho, envio de token etc. têm taxa administrativa de 15%.
Cartão de crédito	Taxa de 5% sobre o valor cobrado.
Postergação pelo app	Disponível a partir de 1 dia de atraso, inclui os juros do período. Pode ser usada no máximo 1 vez a cada 15 dias.

Quero negociar minha dívida, posso?

Sim, se você tiver fatura vencida e o carro estiver desbloqueado (ou bloqueado há no máximo 3 dias).

PASSO A PASSO NA CENTRAL DO MOTORISTA

1. Acesse **Meu Plano** › **Negociação** e clique em **+ Criar** (canto superior direito).
2. Escolha a forma de pagamento (Pix, Boletão ou Cartão) e a data de vencimento.
3. Revise o acordo na tela de resumo.
4. Clique em **Concluir**. Seu acordo fica em **Meu Plano** › **Negociação** › **Negociações Realizadas**.

- **Não entram na negociação:** 1ª semanal, caução, coparticipação de sinistro, multa rescisória e pedágio.
- Dívida com mais de 121 dias? O acordo é feito direto pelo **Serasa Limpa Nome** (não pelo suporte).

Fez uma postergação ou renegociação recentemente? A opção pode ficar indisponível por um período. Nesse caso, regularize a fatura pendente para evitar a recolha do veículo — a elegibilidade depende de análises periódicas do seu histórico de pagamentos.

02 Caução e planos

O que é a caução? Eu recebo de volta?

É um valor pago como garantia antes de pegar o carro. Só é usado se houver pendência: multa de trânsito, fatura em atraso ou conserto no carro na devolução.

Atenção: cada plano tem um tempo mínimo de contrato. Se cancelar antes, você perde a caução como multa.

Plano	Tempo mínimo
Kovi Mensal	1 mês (30 dias)
Kovi Flexível	8 semanas
Kovi Anual	1 ano
Kovi Próprio	18, 24 ou 30 meses (conforme contrato). A partir do 13º mês, a multa por devolução antecipada cai para 50%.

Como funciona a devolução da caução

- O valor desconta pendências (fatura em aberto, multa, avaria).
- O saldo é devolvido na sua conta bancária cadastrada **em até 90 dias** após o fim do contrato, conforme os Termos Gerais de Locação.

03 Uso e cuidados com o carro

Quais cuidados devo ter com o carro?

- Mantenha a documentação em dia e respeite as normas de trânsito.
- **Só você pode dirigir o carro.**
- Guarde o carro em garagem — não deixe na rua, por segurança.

Se essas regras forem descumpridas: o contrato é encerrado, você não poderá alugar com a Kovi novamente e pode haver multa por quebra de contrato.

Posso alterar o veículo? E o adesivo, posso tirar?

Não. Nenhuma alteração é permitida: pintura, som, rodas diferentes ou mudanças elétricas/mecânicas.

O adesivo da Kovi também não pode ser removido. Se o carro estiver sem ele em uma manutenção ou na devolução, será cobrada a taxa vigente.

04 Nota de direção e cupom Uber

O que é a nota de direção? Para que serve?

É uma nota de **0 a 100** que avalia como você dirige. Um rastreador mede comportamentos de risco como aceleração, curvas, frenagens e velocidade.

Ela existe para aumentar a segurança: quanto mais alta a nota, mais seguro seu estilo de direção — e menor a chance de acidente. Acompanhe sua nota e dicas na Central do Motorista.

COMO SUBIR SUA NOTA

- **Dirija de forma suave:** acelere e freie sem trancos e respeite os limites da via.
- **Faça pausas:** descanse a cada 2 horas de direção.
- **Cuidado no risco:** atenção dobrada à noite, na chuva e no trânsito pesado.

Minha nota é baixa, o que acontece?

Se a nota ficar **abaixo de 50 por 3 semanas seguidas**, é cobrado um valor extra por semana:

Nota	Valor extra*
31 a 50	R\$ 40 / semana
11 a 30	R\$ 150 / semana
0 a 10	R\$ 300 / semana

*Valores sujeitos a alterações, mediante aviso prévio.

Avisamos por e-mail e pela Central quando a nota estiver caindo. Deixar o carro parado não ajuda — a nota melhora com uma direção mais segura no dia a dia.

Como funciona o cupom Uber?

Bateu a meta de corridas nos apps parceiros? Você pode ganhar desconto na semanalidade.

1. **Segunda-feira:** a Uber envia à Kovi a lista de motoristas que atingiram a meta.
2. **Terça-feira:** se você estiver na lista, recebe por e-mail um código de desconto para usar no pagamento da semanalidade.

Importante: o cupom não vale para semanalidades negociadas. Acompanhe seu progresso na Central do Motorista.

05 Manutenção

Regra geral: revisões e consertos só podem ser feitos na **Oficina Kovi** ou nas **oficinas autorizadas**. Serviço feito em outra oficina não elimina a cobrança e precisará ser refeito.

Como funciona a manutenção preventiva?

Faça a revisão **a cada 10.000 km**. O agendamento fica disponível na Central do Motorista ao atingir 8.000 km — também avisamos por e-mail.

Há multa de **R\$ 369** (sujeita a mudanças) se você:

- Passar dos 11.000 km sem fazer a revisão (cobrança semanal até fazer o serviço);
- Chegar com mais de 15 minutos de atraso;
- Não comparecer no dia agendado. Se não puder ir, reagende com 72h de antecedência pelo mesmo link.

Problemas por mau uso ou peças trocadas antes da hora encontrados na revisão são cobrados à parte.

Quando agendar uma manutenção corretiva?

NÃO AFETA A SEGURANÇA

Ex.: barulho na suspensão, falha no ar-condicionado.

→ **Agende a corretiva pela Central do Motorista.**

EMERGÊNCIA — CARRO NÃO RODA

Ex.: vazamentos, freio, falha no painel.

→ **Ligue 0800 555 5684 ou chame no WhatsApp.** Testamos remotamente e mandamos guincho se precisar.

- Você acompanha o guincho por link (SMS/e-mail).
- **SOS no local** (pneu, pane seca, chaveiro, bateria): R\$ 200 + 15%. Só o SOS Bateria é grátis (1x a cada 15 dias).
- Defeito técnico não é cobrado. Mau uso ou acidente, sim.

Faltou sem cancelar com 48h de antecedência? Multa de R\$ 369. Atestado médico isenta (enviado em até 24h depois).

O que é funilaria agendada?

É o serviço que corrige danos na lataria (amassados, pintura ou riscos). O agendamento costuma ser feito presencialmente durante uma manutenção ou enviado por link no WhatsApp.

Como o dano ocorre durante o uso, o custo é do motorista. Se for encontrado um problema que afete a segurança, o carro fica retido na oficina para reparo imediato.

Compareça no dia marcado! A falta gera multa de R\$ 369,00.

06 Multas de trânsito

O que acontece se eu receber uma multa?

A multa é associada a uma ação do motorista. Por isso, repassamos o valor a você, **com 25% de taxa administrativa**.

Avisamos assim que o órgão de trânsito nos informa que a infração foi registrada.

E se não for possível indicar o condutor (Multa NIC)?

Se for impossível indicar quem dirigia (ex.: CNH irregular, assinatura errada), você paga a multa por não indicação do condutor (NIC) + 25% de taxa administrativa.

Importante: não é possível transferir os pontos da multa para outro condutor.

Acha a multa indevida?

Enviamos o AIT + procuração para você recorrer no órgão de trânsito.

- **Pague a multa até o vencimento** — o recurso não suspende a cobrança. Se ganhar, reembolsamos 100% do valor.
- **Não é possível contestar:** multa paga direto no DETRAN, ou NIC por CNH vencida enviada por você.

07 Proteção e sinistros

Como funciona o pacote de proteção?

Cobre acidentes, furto e roubo, limitando seu custo ao valor da **coparticipação** — desde que não haja culpa grave, dolo ou descumprimento de regras.

Prazos obrigatórios para avisar a Kovi

Perder o prazo pode significar perder a proteção.

KOVI MENSAL, FLEXÍVEL, ANUAL E PRÓPRIO 1.0

- Até 1 hora** Relatar o fato e o endereço na Assistência 24 horas.
- Até 2 horas** Enviar fotos do local e dos danos pelo app/canais oficiais.
- Até 5 dias** Enviar o Boletim de Ocorrência (B.O.) completo.

KOVI PRÓPRIO 2.0

- Até 5 dias** Corridos após o fato: preencher o formulário de Aviso de Sinistro nos canais oficiais.

Importante: o carro só pode rodar em território nacional. Trafegar perto de fronteiras gera bloqueio automático e pode encerrar seu contrato.

Quais são os tipos de coparticipação e valores?

Situação	Avisado no prazo	Avisado após o prazo
Colisão com ou sem terceiros (prazo: 5 dias)	R\$ 1.500,00	R\$ 4.500,00
Colisão com múltiplos veículos (prazo: 5 dias)	R\$ 1.500,00 por veículo	R\$ 4.500,00 + R\$ 1.500,00 por veículo extra
Roubo ou furto (prazo: 1 hora)	R\$ 1.500,00	R\$ 4.500,00

Fui cobrado depois do sinistro. Dá para contestar?

- **Reanálise:** só com pelo menos uma prova nova — vídeo da colisão ou B.O. complementar.
- Provar que não teve culpa **não cancela** a coparticipação — a análise serve só para liberar a cobertura dos danos do outro veículo.
- **Passou de 5 dias sem avisar?** A cobrança se torna definitiva e não aceita contestação.

08 Kovi Próprio

Como funciona a compra do carro?

No plano Kovi Próprio, você pode comprar o carro durante ou ao final do contrato. Condições, prazos e valores variam conforme o modelo e a sua modalidade.

Cada oferta é personalizada: **fale com o time de Vendas** pelos canais oficiais ou em nossas lojas para fazer uma simulação.

O valor da sua caução pode ser descontado do preço de compra, se não houver pendências.

E se eu trocar de carro?

Na troca permanente do veículo por qualquer motivo (substituição, desmobilização etc.), o prazo para a opção de compra é reiniciado. No Kovi Próprio 2.0, o período para ter direito à compra (a partir do 13º mês) volta a contar do zero a partir da retirada do novo carro.

09 Devolução do carro

Quero devolver o carro, como faço?

1. **Agende pela Central do Motorista** (ou peça a recolha via guincho, com taxa).
2. Na entrega, o carro passa por vistoria. Item faltando ou dano novo gera cobrança.
3. Esqueceu algo no carro? Passe no pátio — a Kovi não guarda pertences por muito tempo.

Importante: carro bloqueado há 3 dias ou mais entra no fluxo de recolha.

10 Kovi nas redes

Acompanhe novidades, dicas e comunicados pelos nossos canais oficiais.

SITE

www.kovi.com.br

INSTAGRAM

[@meukovi](https://www.instagram.com/meukovi)

FACEBOOK

[/meukovi](https://www.facebook.com/meukovi)

YOUTUBE

[meukovi](https://www.youtube.com/meukovi)