

# **PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS**



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 1      Versão: 06

## INTRODUÇÃO

Prezado Franqueado,

A CARSYSTEM, após ter tornado consistente a imagem de uma marca que busca a expansão através da conquista de novos mercados, visa agora o seu aprimoramento em termos de Franchising, sendo você parte fundamental deste desafio.

Objetivando fazer uma completa formatação e padronização da empresa, estamos fornecendo este Procedimento, que servirá como instrumento eficaz para a adequação dos Franqueados, além de servir também como fonte de consulta e treinamento para todos os novos integrantes da rede. Este manual visa esclarecer eventuais dúvidas que possam surgir no dia-a-dia, indicando a maneira mais correta de agir.

Esperamos compartilhar as inúmeras vitórias que virão ao longo da jornada que se inicia, e lembramos que a sede está sempre à disposição do franqueado, para dar todo o apoio necessário em caso de dificuldades.

Portanto, contamos com total dedicação e entusiasmo, além da garantia da preservação das informações.

Fica estabelecido que todas as Informações Confidenciais deste Manual de Vendas e trocadas entre as contratantes deverão ser usadas exclusivamente para o contrato e negócios que envolvem relações entre as partes.

Não serão distribuídas, reveladas ou divulgadas de modo algum para terceiros que não pertencem ao sistema de Franquia da rede CARSYSTEM, exceto para seus próprios funcionários que tenham necessidade de ter conhecimento das referidas Informações Confidenciais e que, previamente, estejam obrigados à confidencialidade por compromisso formal.

Agradecemos desde já a sua colaboração.

Atenciosamente,  
CARSYSTEM



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	Código: PROFR_001	
		Página: 2	Versão: 06

## SUMÁRIO

<b>1. Objetivo.....</b>	<b>03</b>
<b>2. Definições.....</b>	<b>03</b>
<b>3. Descrição do procedimento.....</b>	<b>03</b>
3.1 Horário de funcionamento das Lojas.....	03
3.2 Atendimento ao cliente – Uniforme.....	03
3.3 Atendimento ao cliente – Acesso ao sistema.....	05
3.4 Agenda de atendimento – Gestão do Franqueado.....	11
3.5 Abertura da Ordem de Serviço.....	14
3.6 Emissão de Check List Atendimento Técnico.....	14
3.7 Atendimento Instalação (Venda outros canais - c/ equip.).....	15
3.8 Atendimento Instalação (Venda outros canais – s/ equip.).....	16
3.9 Atendimento Instalação (Venda Franquia).....	16
3.10 Instalação em veículos com lâmpadas de Xenon.....	17
3.11 Atendimento Suporte.....	17
3.12 Atendimento de Retirada.....	19
3.13 Atendimento de Retirada por Cancelamento (CarSystem).....	19
3.14 Atendimento de Retirada por Cancelamento (Franquia).....	20
3.15 Atendimento Reinstalação (Transferência de Veículo).....	20
3.16 Atendimento Transferência de Proprietário (Titularidade).....	21
3.17 Atendimento Vistoria.....	24
3.18 Atendimento Recall.....	27
3.19 Atendimento de Troca (Venda outros Canais).....	27
3.20 Atendimento de Troca (Venda Franquia).....	28
3.21 Atendimento de Troca – Comodato.....	29
3.22 Atendimento de Perícia Técnica.....	29
3.23 Encerramento da Ordem de Serviço.....	29
3.24 Entrega do Veículo ao Cliente.....	34
3.25 Atendimento Técnico Externo (Outros Canais).....	34
3.26 Atendimento Técnico Externo (Venda Franquia).....	35
3.27 Atendimento Técnico Externo (Suporte Emergencial).....	35
3.28 Atendimento Externo (Cliente Inadimplente).....	36
3.29 Visita Improdutiva.....	36
3.30 Cancelamento do Atendimento Técnico Externo.....	36
3.31 Isenção de Taxa.....	36
3.32 Recebimento de Parcelas.....	37
3.33 Negociação de equipamentos pela área do DRC.....	38
3.34 Atendimento ao cliente – Produto Technology.....	39
3.35 Envio de Malote.....	39
3.36 Conferência e Fechamento Do Caixa / Envio de Valores.....	40
3.37 Propriedade do Cliente.....	41
<b>4. Anexos.....</b>	<b>41</b>
<b>5. Histórico de revisões.....</b>	<b>41</b>
<b>6. Vigência.....</b>	<b>41</b>
<b>7. Aprovações.....</b>	<b>41</b>

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 3	<b>Versão:</b> 06

## 1. OBJETIVO

Estabelecer os processos e critérios a serem seguidos, para o atendimento ao cliente e também a rotina administrativa, a ser realizado pela rede de Franquia Lojas.

## 2. DEFINIÇÕES

- RG: Registro Geral
- CPF: Cadastro de Pessoa Física
- Plus: Extensão do Serviço com pacto adjeto de Promessa de Compra sobre documentos do veículo Não Recuperado
- O.S: Ordem de serviço
- Recall: Atualização de Versão
- Check List: Lista de checagem de itens do veículo
- Portal Franquia: Sistema Operacional da loja
- SBC: System Business Control
- TDV: Transferência de veículo
- TDP: Transferência de Titularidade
- Propriedade do cliente: Veículo (carro, moto, caminhão, máquina, etc...).
- Constatação: Laudo realizado onde é verificada a integridade física e documental do veículo de clientes Plus inadimplentes
- CRLV: Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo
- DANFE: Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica
- DRC: Departamento de Retenção de Cliente
- SEFAZ: Secretária da Fazenda

## 3. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 3.1 Horário de Funcionamento das Lojas

3.1.1 O horário de funcionamento das lojas é de segunda-feira à sábado, das 08h00 às 18h00.

3.1.2 O Franqueado é responsável pela abertura e fechamento da loja no horário estabelecido e em caso de infração da regra, a Franqueadora irá aplicar advertência.

### 3.2 Atendimento ao cliente – Uniforme

3.2.1 O Atendimento ao cliente na loja inicia com a abordagem da recepcionista, que deve estar devidamente uniformizada, seguindo os padrões a seguir:



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 4	<b>Versão:</b> 06

- 3.2.2 O Atendimento ao cliente na oficina da loja inicia com a abordagem do técnico, que deve estar devidamente uniformizado, seguindo o padrão a seguir:



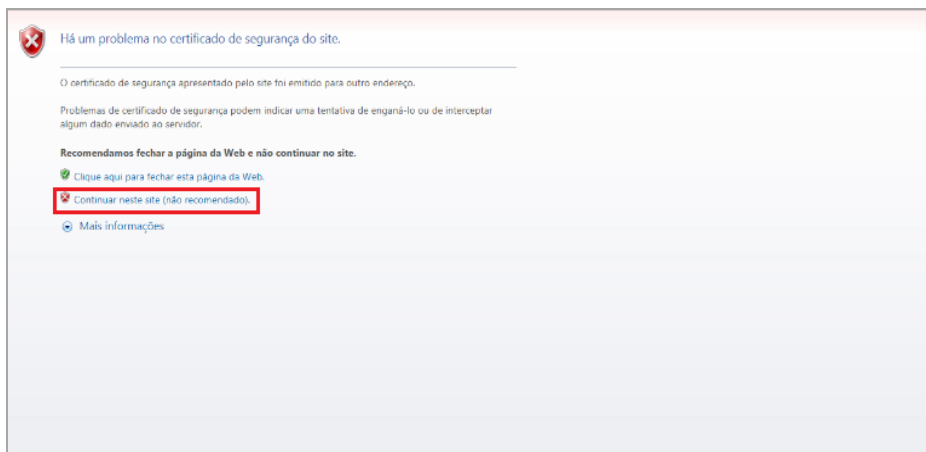
- 3.2.3 A Franqueadora indica um fornecedor para aquisição do uniforme, ou o Franqueado tem a opção de adquirir em outro fornecedor de sua preferência, desde que este atenda as especificações estabelecidas no procedimento.
- 3.2.4 Em caso de dúvidas, o Franqueado deve entrar em contato com o Gestor da rede e/ou Consultor de campo para esclarecimentos.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 5	<b>Versão:</b> 06

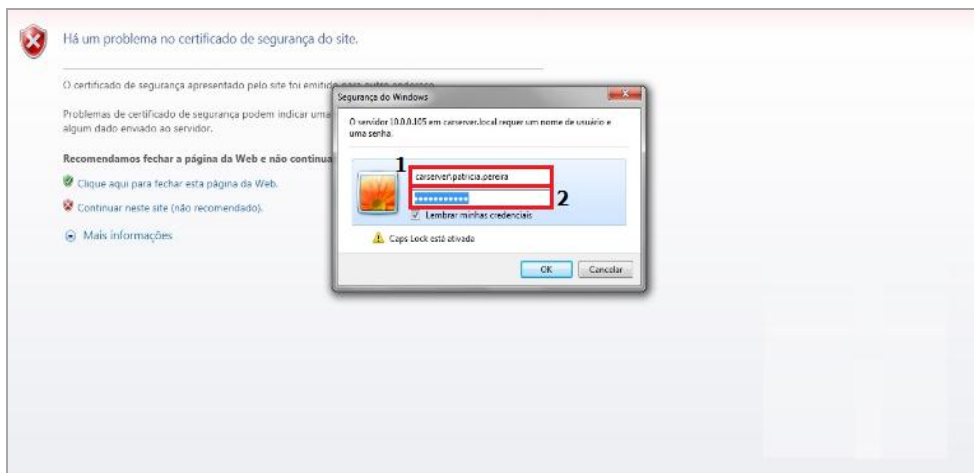
### 3.3 Atendimento ao cliente – Acesso ao sistema

3.3.1 O Atendimento inicia-se através da busca ao cliente pelo Sistema Portal:

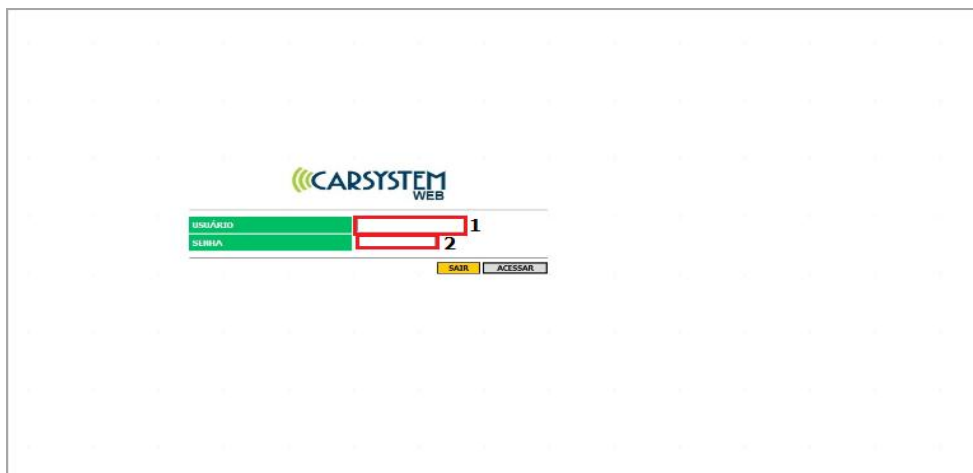
a) O Franqueado deve acessar o sistema "PORTAL", e selecionar a opção "Continuar neste site":



b) Para iniciar o acesso ao sistema, o Franqueado deve informar "usuário" e "Senha":



c) O Franqueado deve validar o acesso informando novamente o "usuário" e "Senha":



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	Código: PROFR_001	
		Página: 6	Versão: 06

3.3.2 Os módulos disponíveis para acesso do Franqueado no sistema Portal são:

- Agenda Franquia;
- ARB/SGB (Solicitação de alteração de vencimento);
- CAC (Posição financeira, cadastro do cliente, Ordem de serviço, Troca ID, TDV, entre outros);
- Caixa Franquia;
- Malote FRANQUIA;

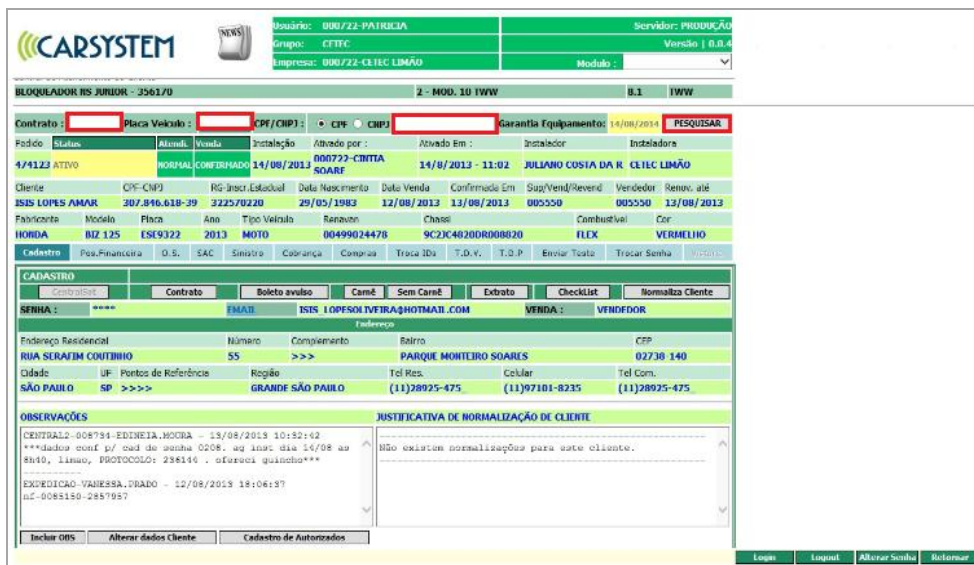
3.3.3 Para cada atendimento, o Franqueado deve solicitar a documentação pessoal do cliente, para certificar que se trata do titular do contrato.

3.3.4 Em caso de atualização cadastral, o Franqueado deve proceder com a correção no sistema.

3.3.5 O titular do contrato que não comparecer a FRANQUIA, pode preencher o formulário de autorização (CAR\_FM\_036 (Anexo I)), que deve ser assinado com firma reconhecida ou com a cópia do documento do titular anexa para conferência da assinatura.

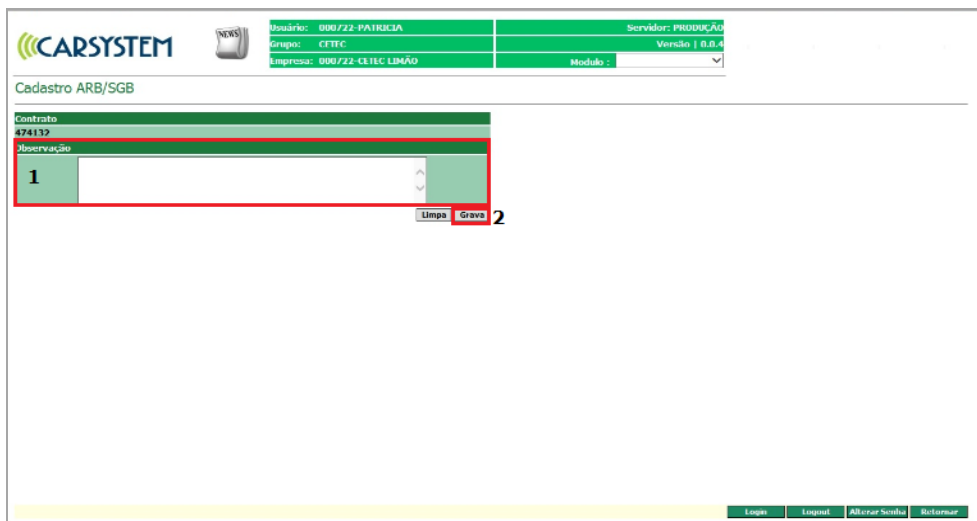
**Nota:** Em caso de terceiros, não está autorizado a atualização cadastral (endereço e telefone) no sistema

- O Franqueado deve inserir a "placa do veículo", "número de contrato" ou "CPF do titular" e selecionar "pesquisar" para visualização do contrato de cliente.



The screenshot displays the CARSYSTEM portal interface. At the top, there's a header with the CARSYSTEM logo and user information: Usuário: 000/22-PATRICIA, Grupo: CETEC, Empresa: 000/22-CETEC LIMÃO, Servidor: PRODUÇÃO, Versão: 0.0.4. Below this, a navigation bar shows 'BLOQUEADOR RS JUNIOR - 2561/0' and '2 - MOD. 10 TWW'. The main content area is titled 'Contrato: [redacted] Placa Veículo: [redacted] CPF/CNPJ: [redacted]' and includes a 'PESQUISAR' button. The search results show a contract for a Honda Biz 125, with details such as 'Fórmula: 474123 ATIVO', 'Status: NORMAL/CONFIRMADO', 'Data Nascimento: 29/05/1983', 'Data Venda: 12/08/2013', 'Confirmado Em: 13/08/2013', 'Sup/Vend/Revend: 005550', 'Vendedor: 005550', 'Renov. até: 13/08/2013', 'Fabricante: HONDA', 'Modelo: BIZ 125', 'Placa: ESE9322', 'Ano: 2013', 'Tipo Veículo: MOTO', 'Ranatur: 00499024478', 'Chassi: 9C2JC46200R008020', 'Combustível: FLEX', 'Cor: VERMELHO'. Below the contract details, there's a 'CADASTRO' section with tabs for 'Contrato', 'Boleto avulso', 'Camê', 'Sem Camê', 'Extrato', 'CheckList', and 'Normaliza Cliente'. The 'Normaliza Cliente' tab is selected, showing a form with fields for 'SERIA: \*\*\*\*\*', 'ENDEREÇO: RUA SERRAVALLE COUTINHO, 55, PARQUE MONTEIRO SOARES, 02738-140', 'Cidade: SÃO PAULO, SP', 'Região: GRANDE SÃO PAULO', 'Tel Res: (11)28925-475', 'Celular: (11)97181-8235', and 'Tel Com: (11)28925-475'. The 'OBSERVAÇÕES' section contains a message: 'CENTRAL: 008784-EDINEIA.HONDA - 13/08/2013 10:52:02 \*\*\*dados conf p/ cad de senha 0208. sq insc dia 14/08 ao 8h10, limao, PROTOCOLO: 238146 . ofereci quinhão\*\*\*'. The 'JUSTIFICATIVA DE NORMALIZAÇÃO DE CLIENTE' section is empty. At the bottom, there are buttons for 'Incluir Obs.', 'Alterar dados Cliente', 'Cadastro de Autorizados', 'Login', 'Logout', 'Alterar Senha', and 'Sair'. The bottom right corner has a green bar with the text 'Logon Logoff Alterar Senha Sair'.

- Em seguida, o Franqueado poderá alterar qualquer informação que esteja habilitado e selecionar "Gravar":
- Para alterar os dados não habilitados, o Franqueado deve solicitar à área do ARB/SGB da Franqueadora, selecionando a opção "ARB/SGB" deve selecionar "Incluir Obs.", conforme abaixo:



Usuário: 000/22-PAIRUCIA    Servidor: PRODUÇÃO  
Grupo: CFTEC    Versão: 0.0.4  
Empresa: 000/22-CETEC LIMÃO    Módulo: [dropdown]

Cadastro ARB/SGB

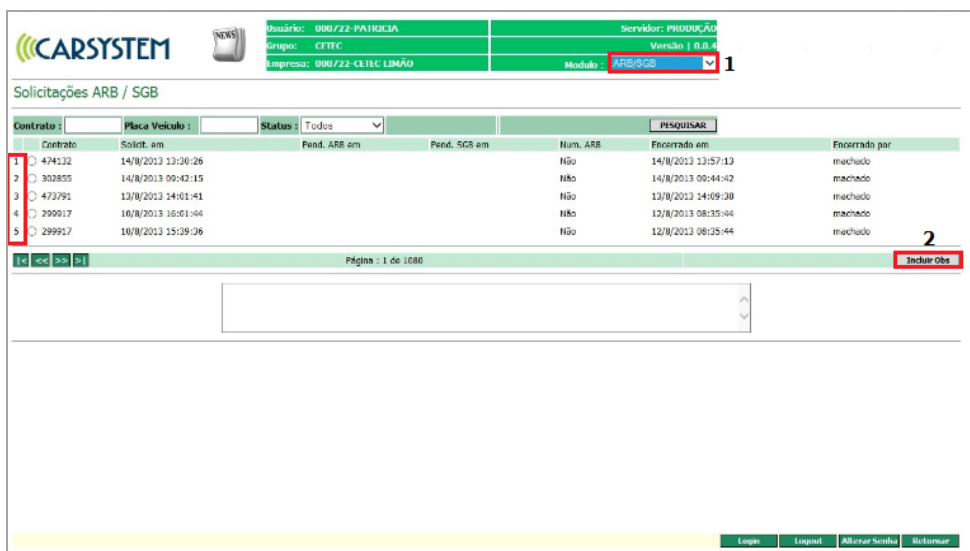
Contrato: 474132

Observação: 1

Limpa Grava 2

Logon Logout Alterar Senha Retornar

d) O Franqueado deve acompanhar as solicitações efetuadas ao SGB:



Usuário: 000/22-PAIRUCIA    Servidor: PRODUÇÃO  
Grupo: CFTEC    Versão: 0.0.4  
Empresa: 000/22-CETEC LIMÃO    Módulo: ARB/SGB 1

Solicitações ARB / SGB

Contrato	Placa Veículo	Status	Pend. ARB em	Pend. SGB em	Num. ARB	Encerrado em	Encerrado por
474132	14/8/2013 13:30:26				Não	14/8/2013 13:57:13	machado
302855	14/8/2013 09:42:15				Não	14/8/2013 09:44:42	machado
473791	13/8/2013 14:01:41				Não	13/8/2013 14:09:38	machado
299017	10/8/2013 16:01:04				Não	12/8/2013 08:35:04	machado
299917	10/8/2013 15:29:36				Não	12/8/2013 08:25:44	machado

Página: 1 de 1000

Incluir Obs 2

Logon Logout Alterar Senha Retornar

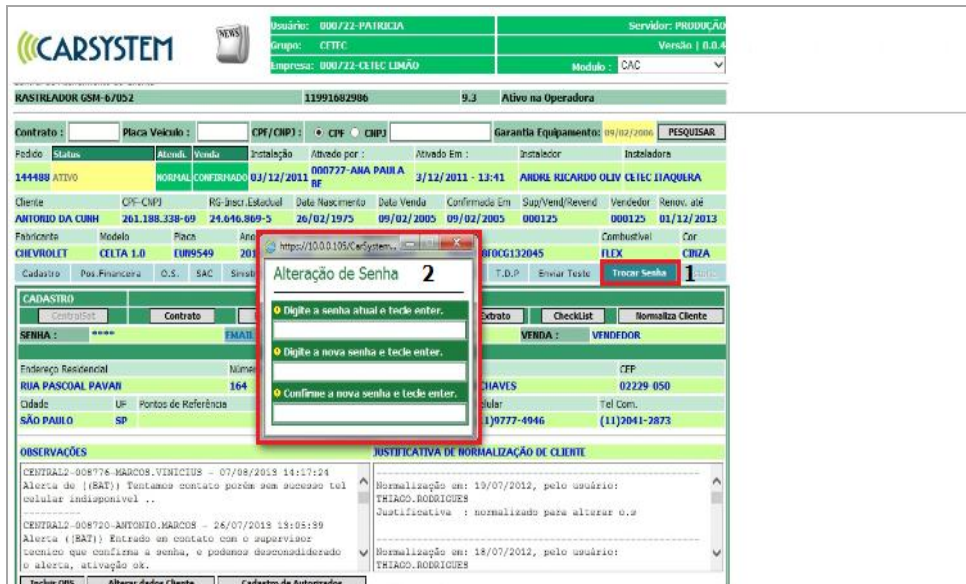
**Nota:** É de extrema importância que o Franqueado acompanhe as solicitações do dia anterior, para verificar se foram atendidas ou se houve alguma restrição do SGB, pois havendo restrição o cliente deve ser informado.

**Exemplo: Solicitação de alteração de data de vencimento do boleto** – Se a alteração por algum motivo não puder ser atendida, o Franqueado deve contatar o cliente para informá-lo que a data de vencimento continua a mesma, evitando que o pagamento seja efetuado em data errada.



	<h1>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</h1> <p><b>Reprodução Proibida</b></p>		Código: PROFR_001	
			Página: 8	Versão: 06

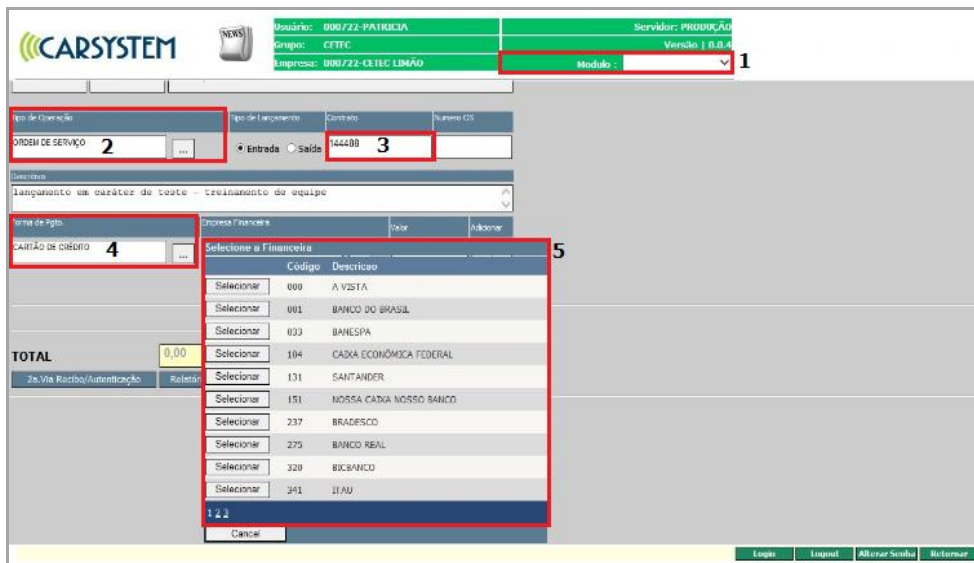
- e) Para alterar ou cadastrar a senha para os clientes, o Franqueado após selecionar “Trocar senha” deve seguir o passo a passo do campo 02 “Alteração de senha”, conforme abaixo:



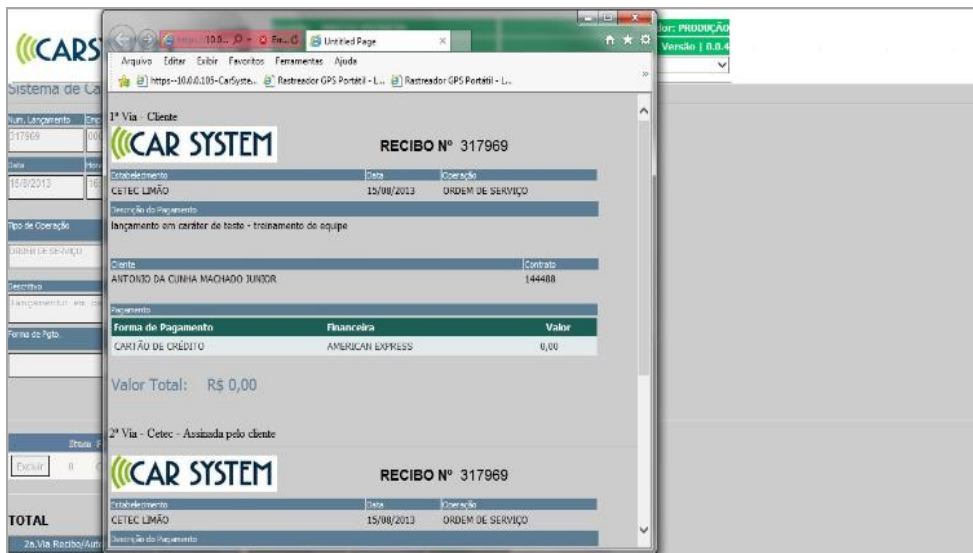
3.3.6 Caso não seja o titular, o Franqueado deve orientar o condutor para que o titular faça o cadastro de sua senha através da Central de Atendimento da CarSystem.

3.3.7 O Franqueado, ao receber o valor referente aos atendimentos tarifados, deve realizar o lançamento em sistema e a entrega do recibo ao Cliente/Condutor:

- a) Para efetuar o lançamento, o Franqueado deve selecionar o módulo “Caixa Franquia”, “Tipo de Operação”, inserir “Contrato” e selecionar “Forma de Pagamento” (exemplo cartão de crédito, selecionar “financeira”).

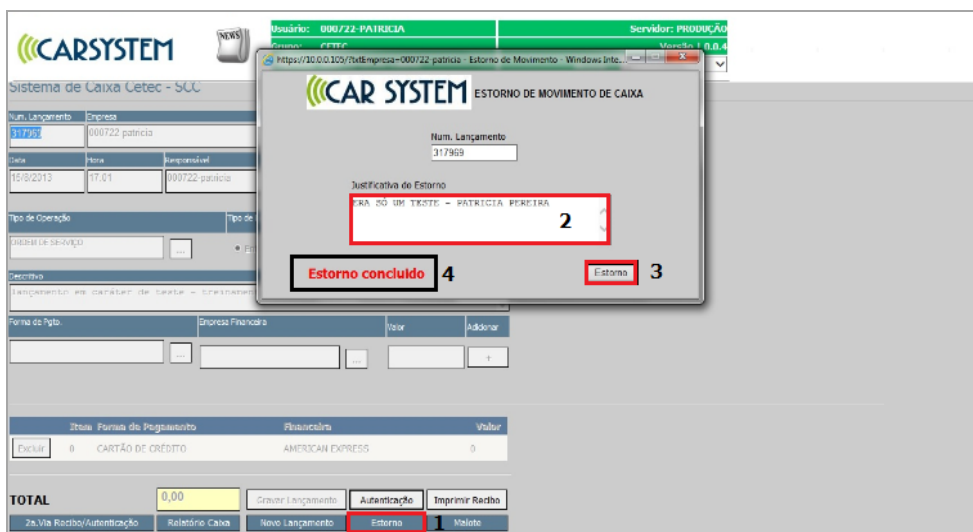


- b) Após “Gravar o lançamento”, o sistema informa o número de registro e o Franqueado deve imprimir o recibo para entrega ao cliente:



The screenshot shows the CAR SYSTEM interface with a receipt (RECIBO Nº 317969) displayed. The receipt is divided into two sections: 1ª Via - Cliente and 2ª Via - Cetec - Assinada pelo cliente. The receipt details include the establishment name (CETEC LIMÃO), date (15/08/2013), and the amount (R\$ 0,00). The payment method is listed as CARTÃO DE CRÉDITO AMERICAN EXPRESS. The receipt is signed by the client (ANTONIO DA CUNHA MACHADO JUNIOR) and the system (CETEC).

- c) Para estorno de lançamento, o Franqueado deve selecionar “Estorno”, inserir “Justificativa”, selecionar “Estorno”, o sistema carregará a informação de “Estorno Concluído”:



The screenshot shows the CAR SYSTEM interface with a dialog box titled "ESTORNO DE MOVIMENTO DE CAIXA" (Cash Movement Reversal). The dialog box contains the following information: Num. Lançamento (317969), Justificativa de Estorno (ORA SO UM TESTE - PATRICIA PEREIRA), and a button labeled "Estorno concluído" (Reversal completed). The dialog box also includes a button labeled "Estorno" (Reversal) and a button labeled "Estorno 3".

- 3.3.8 Os atendimentos serão realizados em horário agendado pelo cliente através da Central de Atendimento ou através do site da CarSystem ([www.carsystem.com](http://www.carsystem.com)).
- 3.3.9 O cliente agendado deve comparecer a Franquia no dia previsto com 15min. de antecedência, munido dos documentos solicitados no agendamento e haverá tolerância máxima de 15min. do horário marcado.
- 3.3.10 Caso algum cliente compareça na Franquia Loja sem horário agendado, será analisada a possibilidade de atendimento. Não sendo possível, o Franqueado poderá fazer o agendamento para outra data conforme a seguir:
- a) Através do site ([www.carsystem.com](http://www.carsystem.com)), selecionar “Agendar Instalação” e inserir “placa do veículo” e “CPF do cliente”:

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 10	<b>Versão:</b> 06

A CARSYSTEM | Produtos e Serviços | Área do Cliente | Oportunidade de \$ | Lojas e Centros Técnicos | Representantes | Contato | Redes Sociais

**Chegou!**

**CARSYSTEM Club**

Com ele você tem vantagens exclusivas em nossos parceiros!

**Clique e conheça!**

**Acesse Aqui**

**Fale Conosco**

Nome:

E-mail:

Fone: 11

Celular: 11

Veículo:

Comentários:

**ENVIAR**

**Clique abaixo no que deseja proteger**

  
**Carro**

  
**Moto**

  
**Caminhão**

  
**Frota**

Elogie a Carsystem no **Elogie AQUI**

**Área do Cliente**

- Agendar Instalação
- Emitir 2ª via de boleto
- Rastrear veículo
- Área do Indicador

**Promoções Especiais**

Promoções especiais com preços diferenciados para carros 1.0 e 1.4 motos até 125cc e carros com mais de 10 anos.

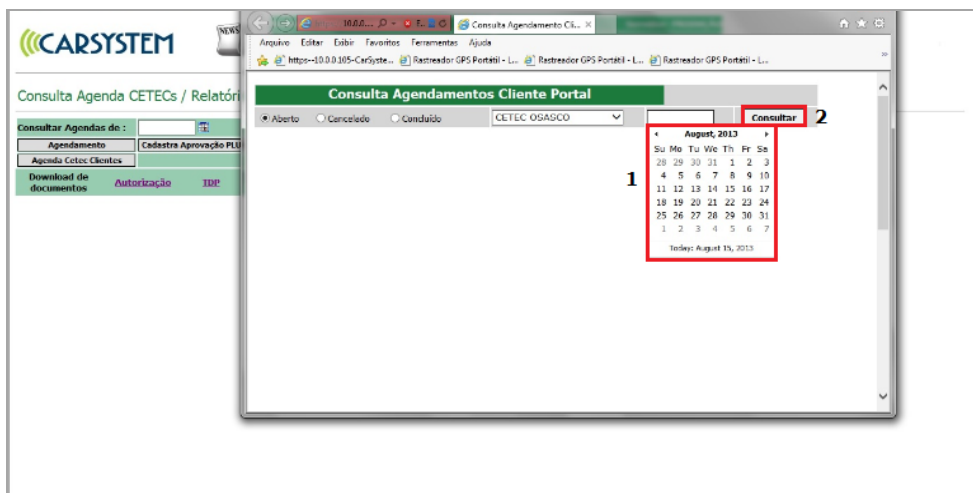
**Plano Plus**

RECEBA EM CASO DE ROUBO Com Plano Plus você recebe até R\$30.000,00 por seu carro\* e até R\$10.000,00 por sua moto\*

**Lucre com a CARSYSTEM**

A CARSYSTEM oferece muitas oportunidades para quem deseja LUCRAR com nossas soluções em PROTEÇÃO DE VEÍCULOS

- b) No módulo "Agenda Franquia" o Franqueado poderá consultar a agenda da data correspondente, selecionando a "Data" e em seguida "Consultar":



### 3.4 Agenda de atendimento – Gestão do Franqueado



3.4.2 O acesso a agenda é restrito por loja e o Franqueado visualiza no ícone “Calendário” que permite visualizar a quantidade de O.S’s atendidas nos dias anteriores e os agendamentos já efetuados para os próximos dias.

[illegible]



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001
		<b>Página:</b> 13 <b>Versão:</b> 06

3.4.6 A relação de serviços agendados poderão ser impressos, conforme status e dia selecionado:

Franquia: CETEC LIMÃO  
Nome: 000906-patricia

[Sair] [Voltar]

000906 CETEC LIMÃO Calendário 07/02/2014

Local: Todas Aberta Atendimento Encerrada

	NOME	TELEFONE	CELULAR	VEICULO	SERVICO	PRODUTO	HORARIO	STATUS
CONTRATO 488005	AUTO POSTO CUIDADOSO LTDA-EPP TECNICO TEC. LIM FR 2	(11)99932-9196	(11)99957-0406	TOYOTA COROLLA	INSTALAÇÃO	BLOQUEADOR NS PLUS	08:10:00	ENCERRADA
CONTRATO 488004	AUTO POSTO TRENTINO LTDA-ME TECNICO TEC. LIM FR 1	(11)99932-9196	(11)99957-0406	FIAT FIORINO	INSTALAÇÃO	BLOQUEADOR NS PLUS	08:25:00	ENCERRADA
CONTRATO 411183	WILSON INACIO TECNICO TEC. LIM FR 7	(11)3972-0131	(11)99881-7079	YAMAHA YS 250 FAZER	REVISÃO-PLUS	BLOQUEADOR NS MOTO PLUS 7.9	08:30:00	ENCERRADA
CONTRATO 488554	JOÃO DIONISIO DE NOBREGA GAULES TECNICO TEC. LIM FR 1	(11)2953-9511	(11)99424-3201	MERCEDES-BENZ 608	INSTALAÇÃO	RASTREADOR GSM PLUS	08:30:00	ATENDIMENTO

Total: 31

3.4.7 Ao selecionar uma O.S, poderá efetuar impressão:

Franquia: supcetec

[Sair] [Voltar]

Franquias Calendário 06/02/2014


**Ordem de Serviço**

Pedido : 477507 Cliente : DORIVAL INACIO NUNES

**Endereço do cliente**  
Rua Amélia Gonçalves , 189 189 Vila Carbone  
São Paulo - SP  
Ponto de referência : -  
Telefone : (11)4328-4630 Celular : (11)97365-1205

**Endereço do instalação e ou suporte**  
Avenida Engenheiro Caetano Álvares , 1380  
Limão / São Paulo - SP  
Ponto de referência :  
Telefone : (11)3966-9497

**Dados do veículo**  
CARRO - UNO PRETO 1999 CRD4378 Combustível : Gasolina  
Renavam : 716064120 Chassi : 9BD158018X4053717

**Produto:** RASTREADOR GSM PLUS SENIOR VERSÃO: 9.3 ID ATUAL: 76321

**Dados do chamado**  
Aberta em 06/02/2014 às 08:47:41 (Retirada)  
Prevista para 06/02/2014 às 08:52:00

**Informações úteis**  
RETIRADA

Estou ciente de que o problema foi solucionado que o sistema e o veículo estão em perfeito funcionamento, sendo que acompanhei o teste do veículo e do sistema.

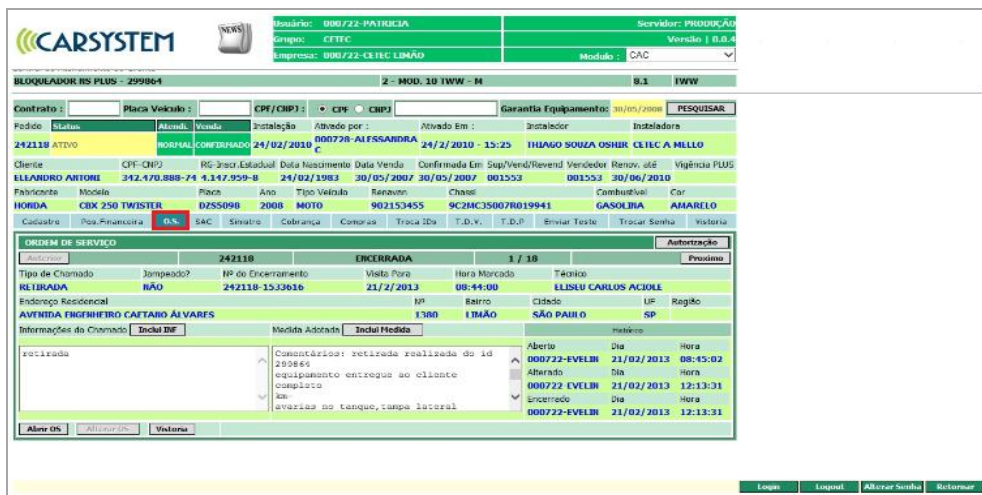
Total: 26



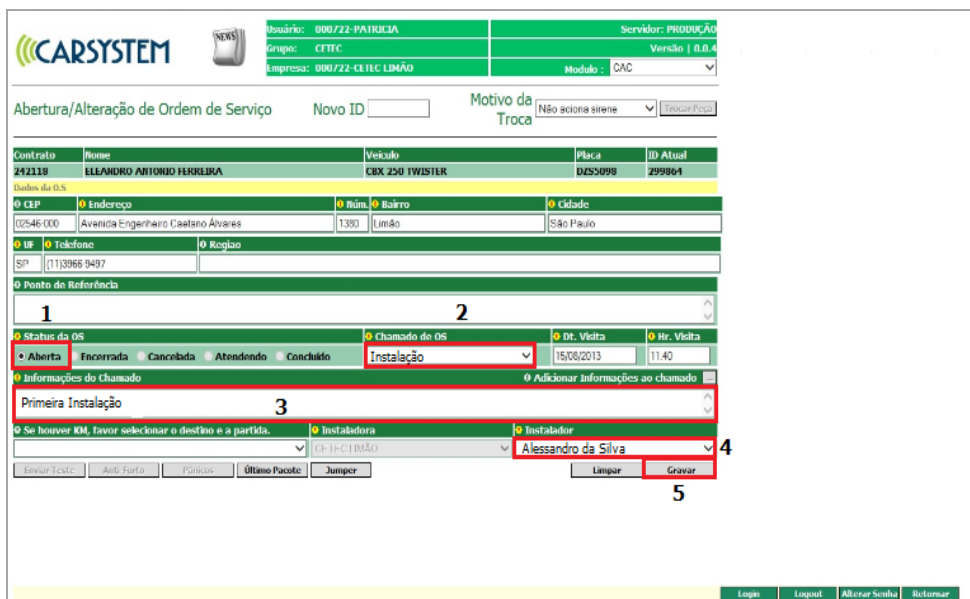
	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	Código: PROFR_001	
		Página: 14	Versão: 06

### 3.5 Abertura da Ordem de Serviço

- a) Para abertura de O.S, o Franqueado deve selecionar o "Módulo", "CAC" e "O.S", conforme abaixo:



- b) Na sequência, deve selecionar "Status da O.S", "Chamado da O.S", inserir "Informações do Chamado", selecionar "Instalador" e "Gravar":



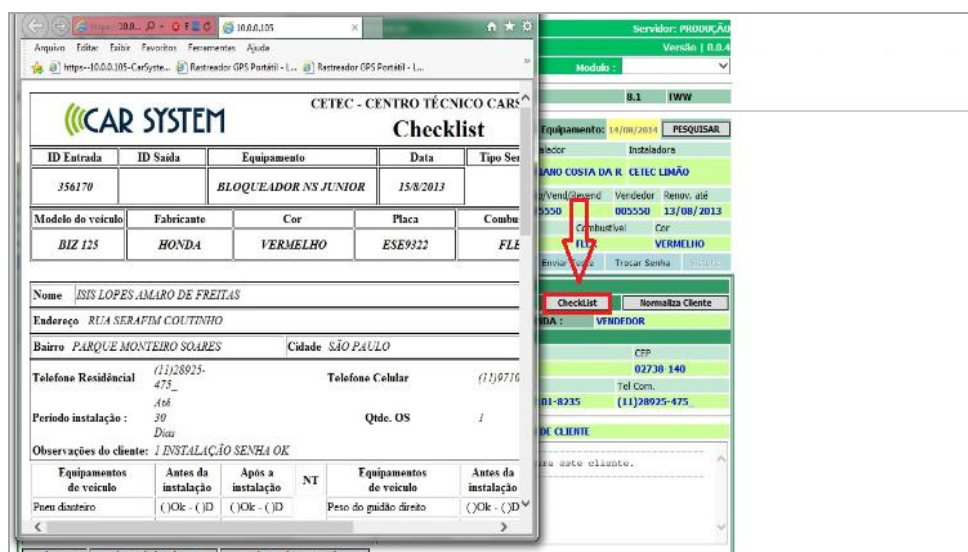
**Nota 01:** São as informações inseridas no campo "Informações do Chamado" que o Técnico visualizará na impressão do Check List para dar sequência no atendimento.

**Nota 02:** O Instalador (Técnico) selecionado poderá ser alterado após atendimento, de acordo com assinatura no Check List.

### 3.6 Emissão de Check List para Atendimento Técnico

- 3.6.1 Para todo atendimento técnico, o Check List deve ser emitido através do PORTAL e deve ser impresso e assinado pelo Cliente/Condutor antes da entrada do veículo na oficina.

- a) A seguir, o exemplo da tela de impressão Check List através do Portal:



**Nota:** O Check List do Portal sempre carrega as informações da última ordem de serviço. Desta forma o Franqueado deve efetuar todas as alterações necessárias, para em seguida efetuar a impressão.

**Exemplo TDV:** Quando o cliente comparece ao Franquia para efetuar uma troca de veículo, o Franqueado deve primeiramente alterar os dados, para que na impressão o Check List já conste os dados do novo veículo.

- 3.6.2 Deve ser verificado o veículo na presença do Cliente/Condutor, o mesmo assina o check list autorizando a entrada em nossa oficina (que está disponível apenas para os profissionais internos), para que não haja desacordo.
- 3.6.3 O check list é um documento da área técnica que promove a salva guarda do patrimônio do cliente, pois nele será registrada qualquer avaria apresentada no veículo antes da entrada na oficina.

### 3.7 Atendimento de Instalação – Vendas Outros Canais (Cliente com equipamento)

- 3.7.1 Quando o cliente adquiriu o equipamento por outro canal, o Franqueado inicia o atendimento solicitando os seguintes itens:
- a) Equipamento;
  - b) Nota Fiscal;
  - c) Contrato (caso tenha);
  - d) Documento do Veículo;
  - e) Documento do Condutor.
- 3.7.2 O Franqueado deve imprimir o DANFE no sistema, para os casos onde o cliente compareça na FRANQUIA sem a nota fiscal do equipamento.
- 3.7.3 Após a análise administrativa, confirmação dos dados cadastrais e confirmação se o ID que o cliente possui em mãos é o mesmo vinculado ao seu contrato.
- 3.7.4 Caso não for o titular à comparecer a Franquia Loja, o condutor deve apresentar formulário de autorização (CAR\_FM\_036 (Anexo I)), assinado com firma reconhecida ou com cópia do documento do titular anexa para conferência da assinatura.



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 16	<b>Versão:</b> 06

3.7.5 O Franqueado deve abrir a O.S de instalação, imprimir o Check List e carimbar o verso para que a área técnica registre as medições.

3.7.6 Caso o contrato seja Plus, o documento do veículo é anexado ao contrato e direcionado à área Técnica para realização da vistoria.

3.7.7 Após a instalação, o Franqueado deve encerrar a O.S no sistema.

### **3.8 Atendimento de Instalação – Venda Outros Canais (Cliente sem equipamento)**

3.8.1 O Franqueado deve efetuar análise administrativa, conforme os dados cadastrais e retirar o equipamento do Estoque da CarSystem.

3.8.2 Caso não for o titular à comparecer a Franquia Loja, o condutor deve apresentar formulário de autorização (CAR\_FM\_036 (Anexo I)), assinado com firma reconhecida ou com cópia do documento do titular anexa para conferência da assinatura.

3.8.3 O Franqueado deve solicitar a impressão do DANFE à área Fiscal, para os casos onde o cliente compareça na FRANQUIA sem a nota fiscal do equipamento.

3.8.4 O Franqueado deve abrir a O.S de instalação, retirar o equipamento do estoque da CarSystem, vincular o ID ao contrato através do sistema Portal imprimir o Check List e carimbar o verso para que a área técnica registre as medições.

3.8.5 Caso o contrato seja Plus, o mesmo deve ser impresso em 02 (duas) vias sendo 01 do cliente e 01 da CarSystem, e o documento do veículo é anexado ao contrato e direcionado à área Técnica para realização da vistoria.

3.8.6 Após a instalação, o Franqueado deve encerrar a O.S e enviar o contrato assinado à CarSystem.

### **3.9 Atendimento de Instalação - Venda Franquia**

3.9.1 Quando o Cliente adquirir o equipamento através da Franquia Loja, a instalação deve ser efetuada na própria loja que efetuou a venda.

3.9.2 O Franqueado deve emitir os seguintes documentos ao cliente:

- a) Contrato;
- b) Carnê de monitoramento;
- c) Documento do veículo;
- d) Nota Fiscal do produto, conforme descritivo abaixo:

Operação Fiscal - BLOQUEADOR / RASTREADOR	
Efeito Financeiro e Fiscal	
Operação Venda	
CFOP 5.405 / 6.108	
Baixa estoque CMV	

3.9.3 O Franqueado deve abrir a O.S de instalação, vincular o ID ao contrato através do sistema Portal, imprimir o Check List e carimbar o verso para que a área técnica registre as medições.

3.9.4 Caso o contrato seja Plus, o documento do veículo é anexado ao contrato e direcionado à área Técnica para realização da vistoria.

3.9.5 Após a instalação, o Franqueado deve encerrar a O.S e enviar contrato assinado à Franqueadora.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 17	<b>Versão:</b> 06

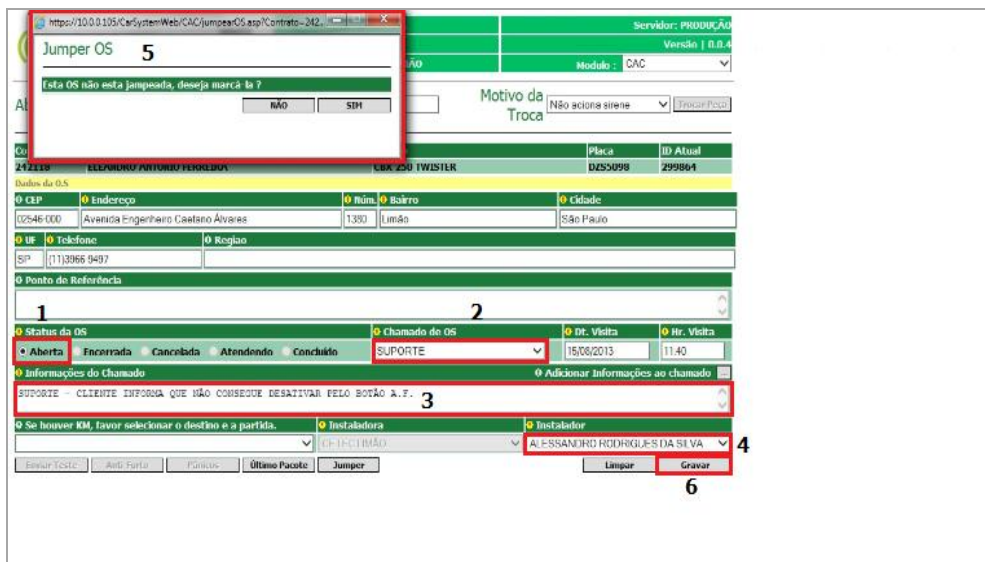
### 3.10 Instalação em veículos com lâmpadas de Xenon

- 3.10.1 Para instalação do produto Bloqueador/Rastreador em veículos com lâmpadas de Xenon, o Franqueado deve orientar o cliente sobre o consumo da bateria, conforme descrito no Anexo X.
- 3.10.2 O cliente deve assinar o formulário de "Esclarecimento ao consumidor – Advertência Xenon e CarSystem" (Anexo X) e encaminhar à CarSystem, juntamente com o contrato do cliente, quando houver.

### 3.11 Atendimento de Suporte

- 3.11.1 O Franqueado deve confirmar os dados cadastrais do contrato, abrir a O.S de suporte, registrar os problemas apontados pelo Cliente/Condutor, imprimir o Check List e direcionar o veículo à área técnica:

- a) Para abertura de O.S de suporte deve seguir o descritivo do item 3.6, conforme exemplo a seguir:



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://10.0.0.105/CarSystemWeb/CAC/jumperOS.asp?Contrato=242>. The form is titled "Jumper OS 5". It includes a dropdown menu for "Motivo da Troca" with the option "Não ative o sistema" selected. Below this, there are fields for "Placa" (DLS0099) and "ID Atual" (299804). The form also contains a section for "Status da OS" with a dropdown menu showing "SUPORTE". At the bottom, there are buttons for "Limpar" and "Gravar".

**Nota:** Somente para abertura de O.S de Suporte, deve antes de gravar, responder a pergunta "Jumper O.S" e somente depois gravar.

- 3.11.2 Se necessário trocar de equipamento, o Franqueado deve retirar o equipamento de seu estoque de suporte e vincular o ID através do sistema Portal.
- 3.11.3 Após a conclusão do suporte o Franqueado deve encerrar a O.S, separar o equipamento retirado e descrever o motivo (conforme tabela abaixo), para posterior envio à Franqueadora como remessa para conserto (Conforme Política de Estoque vigente).

Encerramento de OS - EOS	
Tipo do chamado	SUPORTE
Lançamento	1641780
Procedimento	Itens do procedimento
<input checked="" type="radio"/> Troca ID <input type="radio"/> Troca de módulo de voz <input type="radio"/> Troca do chicote <input type="radio"/> Troca da sirene <input type="radio"/> Troca do relê de bloqueio <input type="radio"/> Troca da antena de GPS <input type="radio"/> Troca da eletroválvula <input type="radio"/> Troca do kit da eletroválvula <input type="radio"/> Troca da antena de dados <input type="radio"/> Ajuste <input type="radio"/> Troca de botão <input type="radio"/> Troca do sensor de balanço <input type="radio"/> Troca de fusíveis	<input type="checkbox"/> Acionamento involuntário do sistema de antifurto <input type="checkbox"/> Auto bloqueio <input type="checkbox"/> Chip cancelado <input type="checkbox"/> Conector com avarias <input type="checkbox"/> Consumo típico acima do padrão <input type="checkbox"/> Entra em sleep, porém consumo é alto <input type="checkbox"/> Equipamento com barulho interno <input type="checkbox"/> Equipamento queimado <input type="checkbox"/> Equipamento resetando <input type="checkbox"/> Infiltração de água <input type="checkbox"/> Instalação com Equipamento Loja <input type="checkbox"/> Não aciona o pânico <input type="checkbox"/> Não aciona setas <input type="checkbox"/> Não aciona sirene <input type="checkbox"/> Não arma antifurto <input type="checkbox"/> Não desarma o pânico <input type="checkbox"/> Não entra em sleep <input type="checkbox"/> Não libera bloqueio <input type="checkbox"/> Não recebe comandos <input type="checkbox"/> Patola quebrada <input type="checkbox"/> Sem conexão com linha de GPRS <input type="checkbox"/> Sem conexão de GPS <input type="checkbox"/> Travado <input type="checkbox"/> Troca de versão <input type="checkbox"/> Versão Firmware desatualizada
<input type="button" value="Gravar"/>	

1	Não aciona sirene	Equip. não manda pulso para o acionamento da sirene
2	Não recebe comandos	Equip. "sem sinal" não recebe comandos de teste, bloqueio, ativação, desativação e desbloqueio
3	Auto bloqueio	Equip. com todas as funções acionadas, bloqueio, setas e sirene e não responde ao comando do botão de AF
4	Não aciona setas	Equip. não manda pulso para o acionamento das setas
5	Não arma antifurto	Equip. não aciona o antifurto ao ligar a chave de ignição, embora receba o comando de ativação
6	Não aciona pânico	Equip. não recebe o evento e não envia para a Central quando pressionado o botão
7	Não desarma pânico	Equip. não permite que o antifurto fique ativado e envia evento de pânico para a Central
8	Travado	Equip. não executa nenhuma função (não recebe sinais de teste, desbloqueio, acionamento de setas e sirene)
9	Infiltração de água	Equip. apresenta umidade, bem como sinais de oxidação, em seus componentes internos
10	Acionamento involuntário do sistema de antifurto	Equip. <b>8.1</b> com acionamento involuntário do sensor de inclinação, e <b>8.3</b> e <b>9.3</b> com acionamento involuntário do acelerômetro
11	Chip cancelado	Equip. GSM com chip cancelado por inadimplência (consta no sistema)
12	Versão de Firmware desatualizada	Equip. com versão diferente de 2.19 e 3.7
13	Consumo típico acima do padrão	Equip. com consumo divergente (8.0 e 8.1 acima de 6mA e 8.3 e 9.3 acima de 35mA)
14	Sem conexão com linha de GPRS	Equip. não recebe comandos de teste, ativação, desativação, bloqueio e desbloqueio
15	Sem conexão de GPS	Equip. com rastreamento comprometido (desatualizado ou divergência de endereço).
16	Troca de versão	Mudança de tecnologia <i>Bloqueador</i> para <i>Rastreador</i> ou de bloqueador 8.0 ou 8.1 para 8.3
17	Não libera bloqueio	Equip., embora realize todas as funções, mesmo pressionando o botão de AF, o veículo não entra em funcionamento
18	Não entra em sleep	Equip. 8.1 não entra em <i>sleep</i> após 120 minutos; e equip. 8.3 e 9.3 não entra em <i>sleep</i> após 20 minutos
19	Entra em sleep, porém consumo é alto	Equip. entra em sleep, mas o consumo permanece acima de 700 mA
20	Equipamento queimado	Equip. com danos em sua patola ou placa de componentes, tendo como causa curto-circuito ou aquecimento excessivo
21	Patola quebrada	Equip. com caixa plástica trincada, quebrada, danificada ou perfurada por ação de atrito ou pressão
22	Equipamento resetando	Equip. embora realize todas as funções, tem ID desligado e alarma, mesmo quando a partida do motor é acionada
23	Equipamento com barulho interno	Equip. com componentes internos soltos
24	Conector com avarias	Equip. com conector queimado, solto, quebrado, etc

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 19	<b>Versão:</b> 06

### 3.12 Atendimento de Retirada

- 3.12.1 Para este atendimento é necessário a presença do titular, ou o mesmo deve enviar autorização de retirada e transferência (CAR\_FM\_052 (Anexo II)), assinada com firma reconhecida ou com cópia do documento do titular anexa para conferência da assinatura.
- 3.12.2 O Franqueado deve efetuar a conferência dos documentos do titular ou da carta de autorização de retirada e conferência dos documentos do terceiro.
- 3.12.3 O serviço de retirada é tarifado, salvo situações de isenção de taxa, previamente autorizada em sistema pela área responsável (conforme item 3.28).
- 3.12.4 O Franqueado deve abrir a O.S. de retirada, efetuar a impressão do Check List e direcionar o veículo à área Técnica.
- 3.12.5 Após conclusão da Retirada, o Franqueado deve encerrar a O.S e emitir nota fiscal de serviço ao cliente, através do site da prefeitura (<https://nfe.prefeitura.sp.gov.br/login.aspx>).
- 3.12.6 A nota de serviço deve ser entregue ao cliente juntamente com os seguintes itens:
- a) ID;
  - b) Chicote;
  - c) Sirene;
  - d) Módulo de voz (quando houver).
- 3.12.7 Exclusivamente para os serviços externos, a Franqueadora é responsável pela abertura da ordem de serviço externa, cobrança da taxa de comodidade do cliente e posterior repasse do pagamento ao Franqueado, conforme Política comercial vigente.

### 3.13 Atendimento de Retirada Por Cancelamento (Origem - Estoque de Venda CarSystem)

- 3.13.1 No prazo de 07 (sete) dias após a confirmação da Venda, o cliente que solicitar o cancelamento na Central de Atendimento da Franqueadora, deve comparecer na FRANQUIA para a retirada do equipamento.
- 3.13.2 O Franqueado deve abrir a O.S de retirada, imprimir o Check List e direcionar o veículo à área Técnica.
- 3.13.3 Após conclusão da Retirada, o Franqueado deve encerrar a O.S, solicitar o DANFE à área Fiscal e enviar juntamente com o equipamento à CarSystem.

**Nota:** Todo o cancelamento que ocorrer dentro do prazo de 07 (sete) dias após a confirmação da venda, o Franqueado deve enviar e-mail à área de faturamento da Franqueadora, solicitando o cancelamento da nota fiscal de Venda.

### 3.14 Atendimento de Retirada Por Cancelamento (Origem - Estoque de Venda Franquia)

- 3.14.1 No prazo de 07 (sete) dias após a confirmação da Venda, o cliente que solicitar o cancelamento na Central de Atendimento da Franqueadora, deve comparecer na FRANQUIA para a retirada do equipamento.
- 3.14.2 O Franqueado deve abrir a O.S de retirada, imprimir o Check List e direcionar o veículo à área Técnica.
- 3.14.3 Após conclusão da Retirada, o Franqueado deve encerrar a O.S e cancelar a nota fiscal de venda na SEFAZ, conforme orientações do seu Contador.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001	
			Página: 20	Versão: 06

3.14.4 Caso não seja possível efetuar o cancelamento da nota fiscal de venda, o Franqueado deve emitir uma nota de devolução de venda conforme descritivo a seguir:

Operação Fiscal - BLOQUEADOR
Efeito Fiscal
Operação Devolução Venda
CFOP 1411 / 2202
Retorno Automático Estoque Venda Franquia
Sem Destaque ICMS

Operação Fiscal - RASTREADOR
Efeito Fiscal
Operação Devolução Venda
CFOP 1202 / 2202
Retorno Automático Estoque Venda Franquia
Sem Destaque ICMS

**Nota:** O Franqueado deve efetuar a retirada por cancelamento no prazo de 07 (sete) dias somente se a venda foi efetuada pela sua Franquia.

### 3.15 Atendimento Reinstalação (Transferência de Veículo)

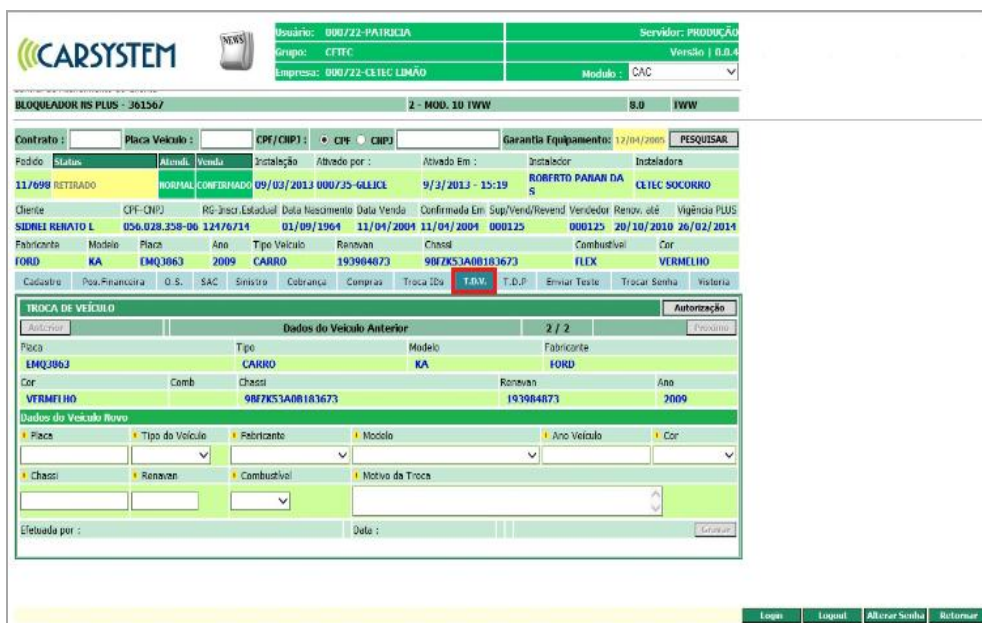
3.15.1 O Franqueado deve analisar se o plano atual está compatível com o novo veículo e iniciar o atendimento solicitando os seguintes itens:

- Equipamento;
- Documentos do Veículo;
- Documentos do Titular.

3.15.2 Caso não seja o titular, será solicitada a autorização de retirada e transferência (CAR\_FM\_052 (Anexo II)) autorizando terceiros, assinado com firma reconhecida ou com cópia do documento do titular anexa para conferência da assinatura.

3.15.3 Após análise administrativa e confirmação dos dados cadastrais, é efetuada a TDV no sistema Portal, o Franqueado deve abrir O.S de reinstalação, imprimir o Check List e carimbar o verso, solicitar o documento do veículo e anexar ao contrato.

a) Exemplo da Tela de TDV:

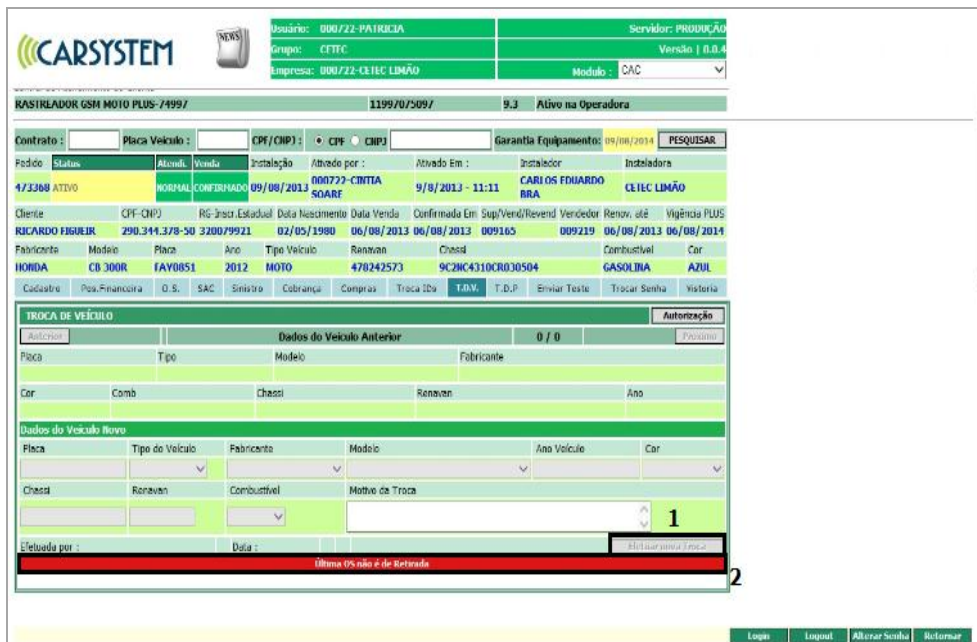


b) Quando a última O.S registrada em sistema não for de retirada o campo "Efetuar nova troca" não habilita, e o sistema carrega a informação, "Última O.S não é de Retirada".



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 21	<b>Versão:</b> 06

- c) Neste caso o Franqueado deve abrir uma O.S de Retirada, onde o cliente passa a ter novamente a garantia do equipamento:

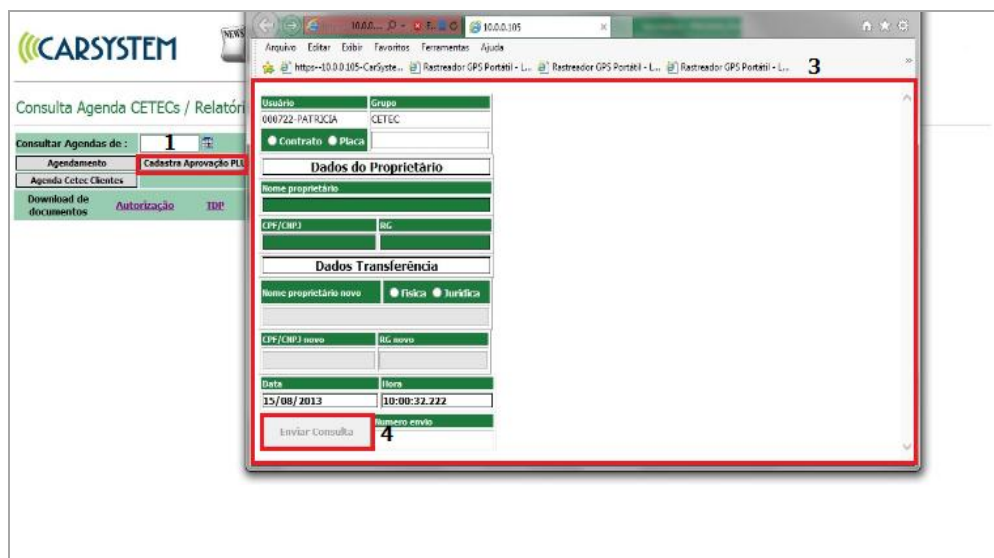


The screenshot shows the CARSYSTEM software interface. At the top, there's a header with the CARSYSTEM logo and a sidebar with navigation options. The main area is titled 'TROCA DE VEÍCULO' (Vehicle Exchange). It contains several sections: 'Dados do Veículo Anterior' (Previous Vehicle Data), 'Dados do Veículo Novo' (New Vehicle Data), and a table for vehicle history. The 'Dados do Veículo Anterior' section includes fields for license plate, type, model, and manufacturer. The 'Dados do Veículo Novo' section includes fields for license plate, type, model, and manufacturer. The table for vehicle history shows columns for 'Placa', 'Tipo', 'Modelo', 'Fabricante', 'Ano', and 'Car'. The interface is in Portuguese and includes a sidebar with navigation options.

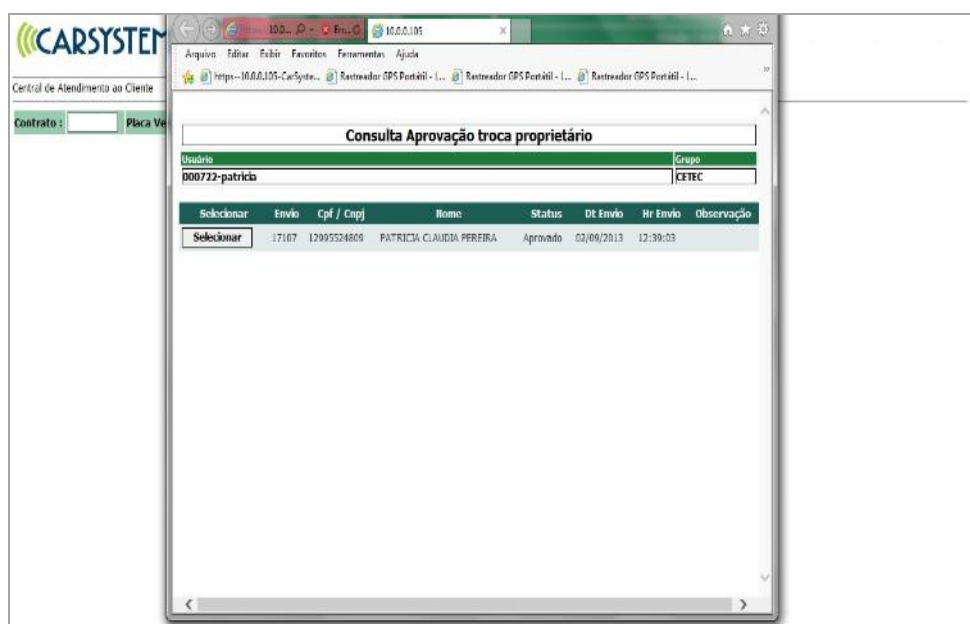
- 3.15.4 Após a conclusão da Reinstalação, o Franqueado deve encerrar a O.S no sistema.
- 3.15.5 Caso o contrato seja Plus, é necessário abrir a O.S de revisão Plus TDV (Na loja este processo é feito inicialmente, porém no sistema é o último).
- 3.15.6 Exclusivamente para os serviços externos, a Franqueadora é responsável pela abertura da ordem de serviço externa, cobrança da taxa de comodidade do cliente e posterior repasse do pagamento ao Franqueado, conforme Política comercial vigente.

### 3.16 Atendimento Transferência de Proprietário (Titularidade)

- 3.16.1 Para transferência do contrato Plus, o Franqueado deve solicitar consulta da área de Cadastro conforme a seguir:
- a) No módulo "Agenda Franquia", selecionar "Cadastra Aprovação Plus" e aguarda a resposta da área de cadastro:



b) Resposta da Área de Cadastro:



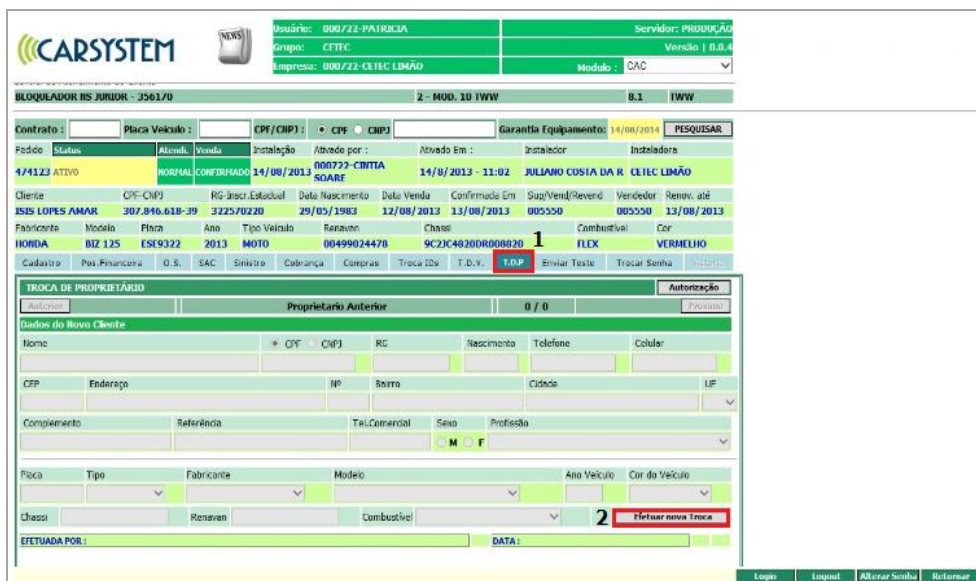
3.16.2 O Franqueado deve solicitar a documentação necessária de acordo com os tipos de transferências abaixo:

- Transferência efetuada pelo Titular - Carta de transferência assinada com firma reconhecida, caso o antigo titular não esteja presente no momento da transferência, com cópias simples de documentos; CPF e RG antigo e novo titular, comprovante de residência do novo titular, documento do veículo – CRLV - do novo titular. Realizada pelo formulário Autorização de transferência de Titularidade (CAR\_FM\_050 (Anexo III));
- Transferência efetuada por Bem Maior - Neste caso, a documentação do antigo proprietário é dispensada, necessitamos apenas da documentação do novo titular (RG, CPF e comprovante de residência) e cópia do CRLV do veículo cadastrado em sistema em seu nome do novo proprietário. Realizada pelo formulário Autorização de Transferência por Bem Maior (CAR\_FM\_051 (Anexo IV));

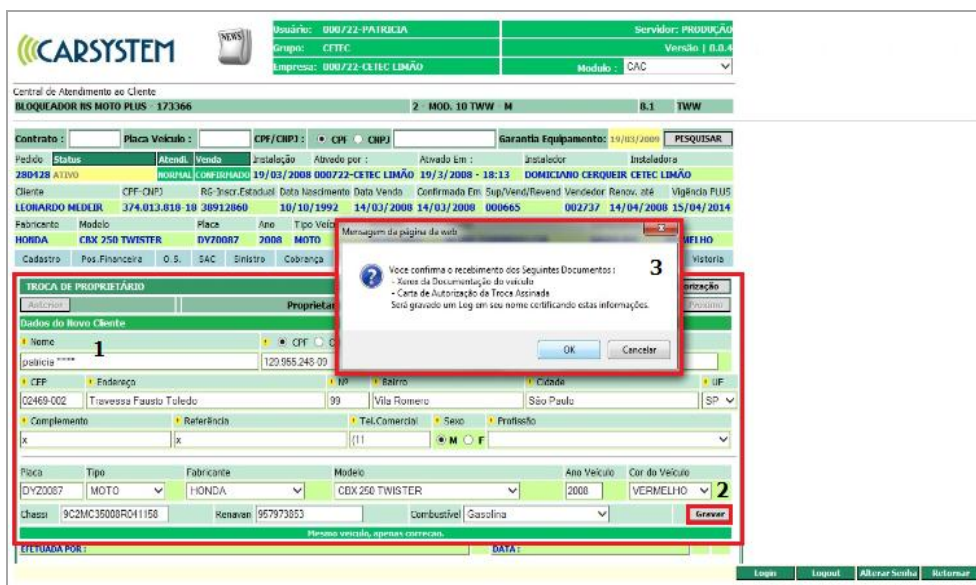
- c) Transferência por Doação - Neste caso, a documentação do antigo proprietário é dispensada, necessitamos apenas da documentação do novo titular e carta de doação (carta de próprio punho do cliente) ou comprovante de aquisição do equipamento, após a conferência da documentação, caso o contrato seja Plus, é necessário efetuar a consulta do nome do novo titular, não havendo impedimento, a liberação é registrada no PORTAL e então a transferência de Proprietário (Titularidade) é efetivada em sistema. Formulário de Doação (CAR\_FM\_070 (Anexo V));

3.16.3 Para efetuar a transferência de Proprietário o Franqueado deve:

- a) No módulo CAC, selecionar "TDP" e "Efetuar nova Troca":



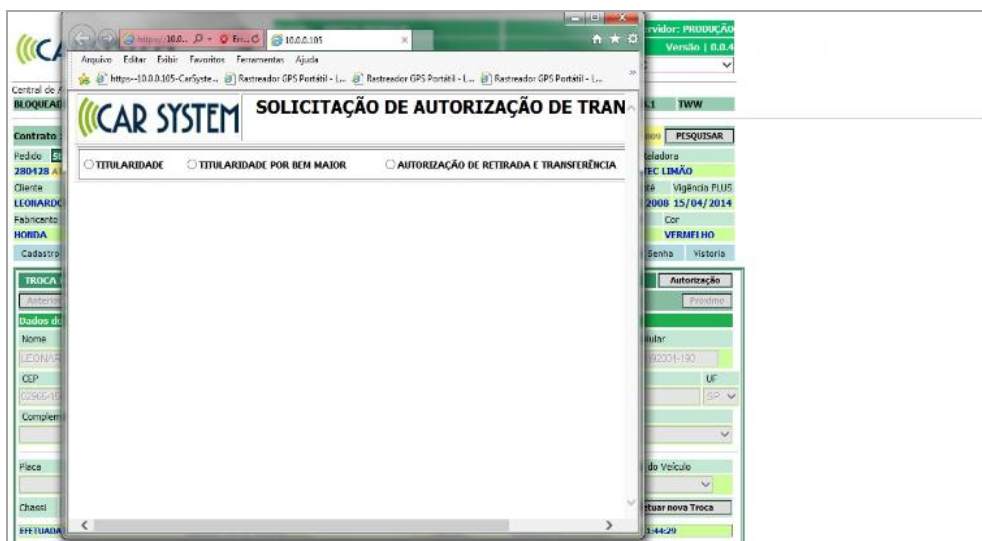
- b) Deve preencher os dados, selecionar "Gravar" e confirmar o recebimento dos documentos:



**Nota:** Na TDP contrato Plus, se for efetuada qualquer alteração de dados do veículo mesmo que registrando os mesmos dados já existentes, o sistema identifica que será necessário fazer uma vistoria. Alterando o Status para Plus sem vistoria. Neste caso não havendo a necessidade, não deve alterar os dados do veículo!



- c) O Franqueado deve imprimir (se necessário) a autorização correspondente, conforme a seguir:



- d) O contrato em nome do novo titular deve ser impresso e devidamente assinado pelas partes (novo titular e responsável pela Franquia – Franqueado / Gestor de Serviços Franquia);
- e) O Franqueado deve junto ao novo titular efetuar o registro de sua senha e orientá-lo quanto aos procedimentos de uso do equipamento, além de seus direitos e obrigações contratuais, ressaltando a obrigatoriedade da realização de testes mensais, para certificação do perfeito funcionamento do equipamento;
- f) Caso o contrato em questão seja com pagamento de monitoramento através de boleto, o Franqueado deve emitir e entregar ao novo titular o carnê para pagamento mensal.

## 3.17 Atendimento Vistoria

- 3.17.1 O serviço de Vistoria deve ser realizado em todos os clientes com Plano Plus, nas seguintes situações:



**Tipo de Vistoria**

Instalação

Reinstalação com Troca de Veículo

Reinstalação no mesmo Veículo

Veículo Roubado e Recuperado

Migração

Pagamento em atraso

Reabilitação

Renovação de contrato ( Com Veículo Anterior)

Retirada de depreciação\*

\*Retirada de Depreciação: Não é necessário Abrir OS

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 25    Versão: 06

3.17.2 O contrato Plus tem vigência de 01 (um) ano. Havendo a renovação de contrato o cliente deve dirigir-se à FRANQUIA munido dos seguintes documentos:

- a) CPF;
- b) RG;
- c) CNH;
- d) Documentos do Veículo.

**Nota:** O cliente deve comparecer na FRANQUIA (sem obrigatoriedade de agendamento) no prazo de 15 (quinze) dias, após a notificação da empresa para realizar a vistoria.

3.17.3 Para os atendimentos de instalação e reinstalação de veículos 0Km, o Franqueado deve solicitar a abertura da ordem de serviço à Central de atendimento e após o serviço realizado, deve solicitar o envio dos testes à central de agendamento, responsável também pela atualização do status como "Vistoria fictícia", para que posteriormente o status do cliente seja atualizado para "Normal".

3.17.4 Quando o cliente Plus é roubado e o veículo recuperado, deve deslocar-se a uma FRANQUIA para efetuar a Revisão Plus munido dos seguintes documentos:

- a) CPF;
- b) RG;
- c) CNH;
- d) Documentos do Veículo.

**Nota 01:** Este serviço é tarifado, salvo situações de isenção de taxa, previamente autorizada em sistema pela área responsável.

**Nota 02:** Eventuais casos de sinistro, onde o cliente não tenha realizado o serviço de Vistoria no prazo estabelecido, o processo para análise da compra de documentos será feito pela área Jurídica da empresa.

3.17.5 O Franqueado deve efetuar a confirmação de dados e atualização cadastral, abertura de O.S, em caso de Renovação anual, Migração e Reabilitação, deve ser impresso também um novo contrato para assinatura do cliente e impressão de Check List.

- a) De acordo com o tipo de Vistoria, o Franqueado deve abrir uma ordem de serviço no sistema Portal, sendo:



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 26	<b>Versão:</b> 06

3.17.6 Após assinatura do contrato pelas partes (titular e Franqueado ou Gestor de Serviços Franquia), a via do cliente terá o documento do veículo anexado e o veículo é encaminhado à área técnica para realização da vistoria Plus.

**Nota:** A carta de autorização (Anexo VI) deve ser apresentada, caso o cliente não compareça a FRANQUIA para realizar a vistoria, assinada pelo cliente (Titular) e com cópia do documento (RG ou CNH) para a realização da vistoria.

3.17.7 Será efetuada uma pré-vistoria no veículo, onde o técnico liga o veículo, solicita testes, verifica pisca das setas, alarme da sirene, corte do motor, vistoria o decalque do chassi/motor e analisa o estado geral do veículo.

3.17.8 O Franqueado é responsável também por registrar através da máquina fotográfica, 06 (seis) imagens do veículo, as quais devem ser incluídas no sistema Web de Vistoria (<http://mail.carsystem.com/Vistoria/login.aspx>).

3.17.9 A seguir, itens obrigatórios a serem fotografados:

1. Frente;
2. Traseira;
3. Chassi;
4. Motor;
5. Documento do Veículo;

3.17.10 Para o atendimento de Constatação o Franqueado deve efetuar análise do contrato, fazendo o recebimento da(s) parcela(s) se necessário, ou conferência do pagamento já realizado.

3.17.11 Com o laudo de vistoria (Anexo VII) finalizado com sucesso, o Franqueado deve acessar o sistema Web de Vistoria e consultar a partir da placa ou contrato do cliente para registrar as informações apuradas do veículo, o sistema gera um número de protocolo para encerramento da ordem de serviço e impressão do laudo de vistoria.

3.17.12 O Franqueado deve colar a etiqueta com o decalque do chassi no laudo de vistoria, que deve ser impresso em 02 (duas) vias, sendo 01 via do cliente e 01 via da empresa, deve ser assinada pelo cliente e entregue ao Franqueado ou Gestor de Serviços FRANQUIA.

3.17.13 O Franqueado é responsável pelo envio do laudo de vistoria e contrato assinado pelo cliente (quando houver), à área Técnica da CarSystem.

3.17.14 Caso o veículo seja recusado na vistoria, o técnico deve informar ao Franqueado ou Gestor responsável da FRANQUIA, para que comunique ao cliente.

3.17.15 O cliente tem opção de cancelar o Contrato Plus ou fazer o "Downgrade" alterando o Contrato Plus para Standard, neste caso, deve ser feita uma solicitação no sistema ao ARB/SGB, conforme item "Atendimento" deste Procedimento.

3.17.16 Depreciação:

- a) O veículo poderá ter depreciação de até 50%, onde o cliente poderá aceitar ou não, em caso de aceite deve assinar o termo de depreciação (Anexo VIII);
- b) Caso o veículo seja 0 km e não esteja emplacado, o cliente deve apresentar a nota fiscal do veículo e vale placa emitida pelo DETRAN ou CIRETRAN, neste caso haverá depreciação de 35%;
- c) A depreciação poderá ser retirada quando o cliente fizer as devidas regularizações no veículo.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001
		<b>Página:</b> 27 <b>Versão:</b> 06

**Nota:** Quando a depreciação for maior que 50%, o veículo será recusado e não poderá ser mantido o serviço PLUS, neste caso o cliente poderá fazer o "Downgrade" alterando o Contrato para Standard e continuando com a prestação de serviços CARSYSTEM.

3.17.17 Após conclusão da Vistoria, o Franqueado deve encerrar a O.S.

3.17.18 Diariamente o Franqueado deve preencher a Planilha de Controle de Vistorias (CAR\_FM\_008 (Anexo IX)) e enviar ao Gestor operacional da Franqueadora.

**Nota:** O pagamento de serviço de vistoria somente será efetuado ao Franqueado mediante encerramento da Ordem de Serviço, bem como lançamento de laudo e fotos obrigatórias inseridas em sistema. Os serviços pendentes poderão ser descontados do Franqueado no próximo pagamento.

### 3.18 Atendimento Recall

3.18.1 Será considerado atendimento de Recall, quando após a compra confirmada, houver alteração da tecnologia do produto que implique na continuidade da prestação de serviços, proposta pela CarSystem, neste caso não haverá custo para o cliente.

3.18.2 O Franqueado deve efetuar análise administrativa, conforme os dados cadastrais e retirar o equipamento do seu Estoque de Suporte.

3.18.3 O Franqueado deve abrir a O.S de Recall (conforme item 3.3), vincular o ID ao contrato através do sistema Portal, imprimir o Check List (conforme item 3.4) e carimbar o verso para que a área técnica registre as medições e encaminhar o veículo à área Técnica.

3.18.4 Após a conclusão do Recall o Franqueado deve encerrar a O.S como "Versão de Firmware desatualizada" ou "Troca de versão", separar equipamento retirado e descrever o motivo, para posterior envio à Franqueadora como remessa para conserto (Conforme Política de Estoque vigente).

### 3.19 Atendimento de Troca - Venda Outros Canais

3.19.1 O cliente efetua o pagamento da diferença do equipamento à Franquia Televendas (Bloqueador para Rastreador) e comparece a Franquia Loja para instalação.

3.19.2 O Franqueado deve efetuar análise administrativa, conforme os dados cadastrais e retirar o equipamento do Estoque da CarSystem.

**Nota:** Para o cliente que comparecer na loja com o equipamento, o Franqueado deve proceder os trâmites operacionais e devolver o equipamento retirado do veículo do cliente à área do Cadastro da CarSystem, para emitir a nota fiscal de re-compra e baixar o pagamento.

3.19.3 O Franqueado deve solicitar a impressão do DANFE à área Fiscal da primeira nota fiscal de venda efetuada ao cliente à área do Cadastro e/ou Fiscal, abrir a O.S de troca (conforme item 3.3), vincular o ID ao contrato através do sistema Portal, imprimir o novo contrato e o Check List, carimbar o verso para que a área técnica registre as medições e direcione o veículo à área técnica.

3.19.4 Após conclusão do serviço, o Franqueado deve encerrar a O.S de Troca. O equipamento retirado do veículo do cliente atualiza o Estoque da CarSystem e poderá ser utilizado em outro atendimento (caso esteja em boas condições).

3.19.5 A área do Faturamento da CarSystem é responsável pela emissão da nota fiscal de re-compra, nota fiscal de remessa do estoque comprometido e pela baixa do DAC de troca.

### 3.20 Atendimento de Troca - Venda Franquia Loja

- 3.20.1 O cliente efetua o pagamento da diferença do equipamento à Franquia Loja (Bloqueador para Rastreador).
- 3.20.2 O Franqueado deve efetuar análise administrativa, conforme os dados cadastrais e retirar o equipamento do seu Estoque de Venda.
- 3.20.3 O Franqueado deve abrir a O.S de troca no sistema Portal, vincular o ID ao contrato através do sistema Portal, imprimir o novo contrato e o Check List, carimbar o verso para que a área técnica registre as medições e direcione o veículo à área técnica.
- 3.20.4 Após conclusão do serviço, o Franqueado deve emitir nota fiscal de venda do rastreador ao cliente, conforme a tabela de preços vigente, exemplo:

Operação Fiscal - RASTREADOR
Efeito Financeiro e Fiscal
Operação Venda
CFOP 5.405 / 6.108
Baixa estoque CMV
Valor da NF: 1.265,00
Desconto incondicional: R\$ 515,00
Valor total da NF: R\$ 750,00

CMV: Custo mercadoria vendida

- 3.20.5 A receita financeira desta operação de troca do Bloqueador para Rastreador é de R\$ 610,00 sendo:
- Operação de Venda = R\$ 140,00 (NF venda)  
Operação de Compra = R\$ 610,00 (NF compra)
- 3.20.6 Após conclusão do serviço, o Franqueado deve encerrar a O.S (Conforme item 3.19) e emitir nota fiscal de entrada referente a compra do bloqueador no valor de R\$ 140,00, conforme descritivo a seguir:

Operação Fiscal - BLOQUEADOR
Efeito Fiscal
Operação Entrada
CFOP 1102
Atualiza estoque Franquia
Sem Destaque ICMS

- 3.20.7 O Franqueado pode optar pelo envio do equipamento e acessórios para manutenção na CarSystem, acompanhado da nota fiscal de remessa para conserto, conforme descritivo a seguir:

Operação Fiscal - BLOQUEADOR
Efeito Fiscal
Operação de remessa para conserto
CFOP 5915
S/ Destaque ICMS
Baixa estoque Franquia

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			<b>Página:</b> 29 <b>Versão:</b> 06

3.20.8 Para o envio de equipamentos com versão obsoleta, por exemplo, as versões 4.0 e 5.1, a Franqueadora irá encaminhar novos equipamentos com as versões 8.0 e 8.1 respectivamente.

3.20.9 A área técnica da Franqueadora irá identificar se houve a necessidade de reparo ou apenas a limpeza do módulo, para posterior cobrança (se necessário). O bloqueador será devolvido à Franquia para abastecer o seu estoque de venda.

### 3.21 Atendimento de Troca - Comodato

3.21.1 Para troca de equipamento Comodato, o cliente deve ser orientado conforme abaixo:

- a) Efetuar o pagamento do valor de tabela correspondente ao Bloqueador;
- b) Efetuar o pagamento da diferença para aquisição do Rastreador.

3.21.2 Somente após os pagamentos de cada produto, o sistema permite a troca do equipamento.

3.21.3 O Bloqueador retirado do veículo do cliente, deve ser devolvido à CarSystem, via malote.

### 3.22 Atendimento de Perícia Técnica

3.22.1 Os motivos para o atendimento de Perícia Técnica são realizados nas seguintes situações:

- a) Quando envolver valores a ressarcir para o cliente;
- b) Quando houver registro de três ou mais suportes realizados pelo mesmo motivo.

3.22.2 O Franqueado deve buscar orientação junto aos Supervisores Técnicos da CarSystem sobre a necessidade de agendamento de Perícia Técnica e sobre sua agenda.

3.22.3 Somente o Supervisor Técnico da Franqueadora poderá autorizar a abertura de O.S de Perícia Técnica e realizá-la.

3.22.4 O Franqueado deve encaminhar e-mail ao Supervisor Técnico e ao [agendamento@carsystem.com](mailto:agendamento@carsystem.com) para verificar a data disponível para agendamento.

3.22.5 Após a informação, o Franqueado deve orientar o cliente sobre a decisão dos supervisores e possível agendamento da perícia.

3.22.6 Conforme data e período estabelecido, o Supervisor Técnico irá comparecer no local para execução do serviço (conforme Procedimento de Perícia Técnica vigente).

3.22.7 Caso seja relatado que o cliente deve ser ressarcido, o Franqueado é responsável pelo pagamento.  
**Nota:** O Franqueado deve orientar o cliente que para o problema de bateria, o mesmo deve comparecer à FRANQUIA para suporte. Fica proibido o agendamento de Perícia Técnica para este caso.

### 3.23 Encerramento de Ordem de Serviço

3.23.1 O Franqueado deve encerrar a O.S após a finalização do serviço na oficina, efetuar registro em sistema de todas as informações pertinentes ao atendimento realizado, incluindo no sistema PORTAL detalhes de problemas diagnosticados no veículo, informações do serviço executado, equipamentos e/ou acessórios trocados, motivo da troca, etc.

3.23.2 A seguir, exemplo de encerramento de OS:

- a) Após abertura da O.S, o campo "Alterar OS" fica habilitado para todas as etapas seguintes até o seu encerramento:






# PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS

**Reprodução Proibida**

Código: PROFR\_001

Página: 30

Versão: 06

**CARSYSTEM**  **Usuário:** 000/22-PATRICIA **Servidor:** PRODUÇÃO  
**Grupo:** CETEC **Versão:** 8.0.4  
**Empresa:** 000/22-CELEC LIMÃO **Modulo:** CAC

Central de Atendimento ao Cliente  
**RASTREADOR GSM 73777** **11941179095** **9.3** **Ativo na Operadora**

**Contrato:** **Placa Veículo:** **CPF/CNPJ:** **CPF** **CHPJ** **Garantia Equipamento:** 18/01/2013 **PESQUISAR**

**Pedido:** **Status:** **Atendi:** **Venda:** **Instalação:** **Atende por:** **Atende em:** **Instalador:** **Instaladora:**  
**440717** **ATIVO** **NORMAL** **CONFIRMADO** **14/01/2013** **000735-GLEICE** **14/11/2013 - 13:31** **RAFAEL GONÇALVES S** **CETEC SOCORRO**

**Cliente:** **CPF/CNPJ:** **RG-Inscr.Estadual:** **Data Nascimento:** **Data Venda:** **Confirmado Em:** **Sup/Vend/Revend:** **Vendedor:** **Rebas. ata:**  
**EDVAN FRANCISCO** **035.426.394-42** **6092191** **04/04/1981** **12/01/2012** **13/01/2012** **000001** **000001** **25/12/2011**

**Fabricante:** **Modelo:** **Placa:** **Ano:**  **Tipo Veículo:** **Roneven:** **Chassi:** **Combustível:** **Cor:**  
**HONDA** **CR 300R** **FAV0311** **2012** **MOTO** **420595716** **9C9HC4310CR025560** **GASOLINA** **AMARELO**

**Cadastro:** **Pos.Financiera:** **IVA:** **SAC:** **Sinistro:** **Cobrança:** **Compras:** **Troca IDs:** **T.D.V.:** **T.D.P:** **Enviar Teste:** **Trocar Senha:** **11/10/13**

**ORDEN DE SERVIÇO** **440717** **ABERTA** **1 / 15** **Proximo**

**Tipo de Chamado:** **Jampeado?** **Nº do Encerramento:** **Veio Para:** **Hora Marcado:** **Técnico:**  
**SUPORTE** **NÃO** **15/8/2013** **11:20:00** **000/25**

**Endereço Residencial:** **UF:** **Cidade:** **UF:** **Região:**  
**AV. VICTOR MANZINI** **445** **SOCORRO** **SÃO PAULO** **SP** **SP**

**Informações do Chamado:** **Inclui DIF:** **Medida Adotada:** **Inclui Medida:**

**SUPORTE:** **Aberto:** **Dia:** **Hora:**  
**000937:** **13/08/2013 11:17:42**  
**ELISANGELA.SA**  
**Alterado:** **Dia:** **Hora:**  
**000937:** **13/08/2013 11:17:42**  
**ELISANGELA.SA**  
**Encerrado:** **Dia:** **Hora:**

**Alterar OS** **Logar** **Logout** **Alterar Senha** **Retornar**

## Encerramento de OS - EOS

**Tipo do chamado:** **SUPORTE** **Lançamento:** **1641780**

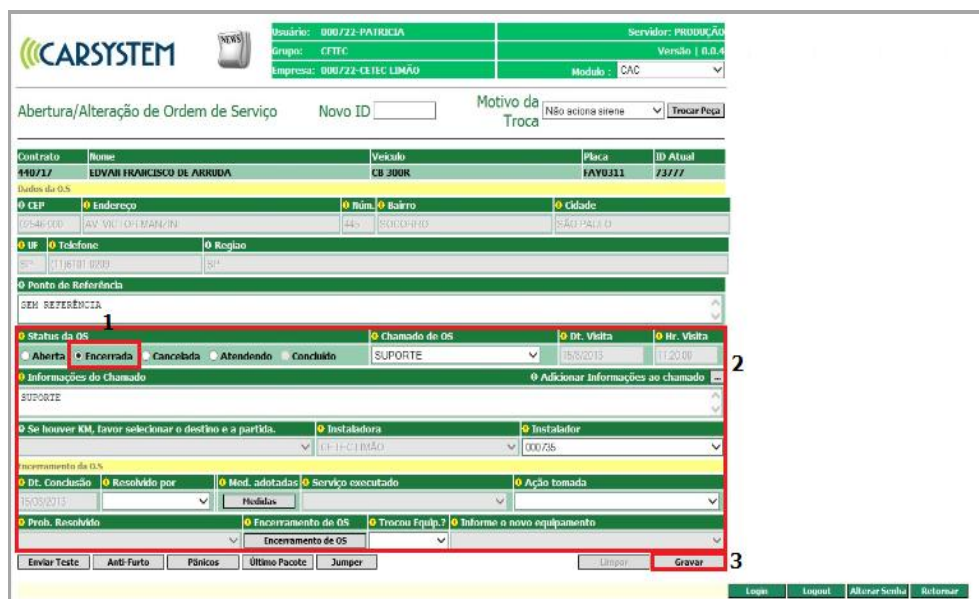
**Procedimento** **Itens do procedimento**

- ☒ Troca ID
- ☐ Troca de módulo de voz
- ☐ Troca do chicote
- ☐ Troca da sirene
- ☐ Troca do relê de bloqueio
- ☐ Troca da antena de GPS
- ☐ Troca da eletroválvula
- ☐ Troca do kit da eletroválvula
- ☐ Troca da antena de dados
- ☐ Ajuste
- ☐ Troca de botão
- ☐ Troca do sensor de balanço
- ☐ Troca de fusíveis

- ☐ Acionamento involuntário do sistema de antifurto
- ☐ Auto bloqueio
- ☐ Chip cancelado
- ☐ Conector com avarias
- ☐ Consumo típico acima do padrão
- ☐ Entra em sleep, porém consumo é alto
- ☐ Equipamento com barulho interno
- ☐ Equipamento queimado
- ☐ Equipamento resetando
- ☐ Infiltração de água
- ☐ Instalação com Equipamento Loja
- ☐ Não aciona o pânico
- ☐ Não aciona setas
- ☐ Não aciona sirene
- ☐ Não arma antifurto
- ☐ Não desarma o pânico
- ☐ Não entra em sleep
- ☐ Não libera bloqueio
- ☐ Não recebe comandos
- ☐ Patola quebrada
- ☐ Sem conexão com linha de GPRS
- ☐ Sem conexão de GPS
- ☐ Travado
- ☐ Troca de versão
- ☐ Versão Firmware desatualizada

**Gravar**

- b) Para encerrar uma O.S o Franqueado deve através do Portal, selecionar "Encerrada", prosseguir com a inclusão das informações destacadas com asterisco amarelo e selecionar "Gravar":



Abertura/Alteração de Ordem de Serviço

Novo ID:  Motivo da Troca:  Não ativa sirene ☐ Trocar Peça

Contrato	Nome	Veículo	Placa	ID Atual
490/17	EDUAR FRANCISCO DE ARRUDA	CB 300K	RAY0311	73777

Endereço da O.S.

CEP:  Endereço:  Núm.:  Bairro:  Cidade:

UF:  Telefone:  Região:

Ponto de Referência:

SEM REFERÊNCIA

Status da OS: ☐ Aberta ☐ Encerrada ☐ Cancelada ☐ Atendendo ☐ Concluído

Chamado de OS:  Dt. Visita:  Hr. Visita:

Informações do Chamado:  Adicionar informações ao chamado

Se houver KM, favor selecionar o destino e a partida. Instaladora:  Instalador:

Incremento da O.S.

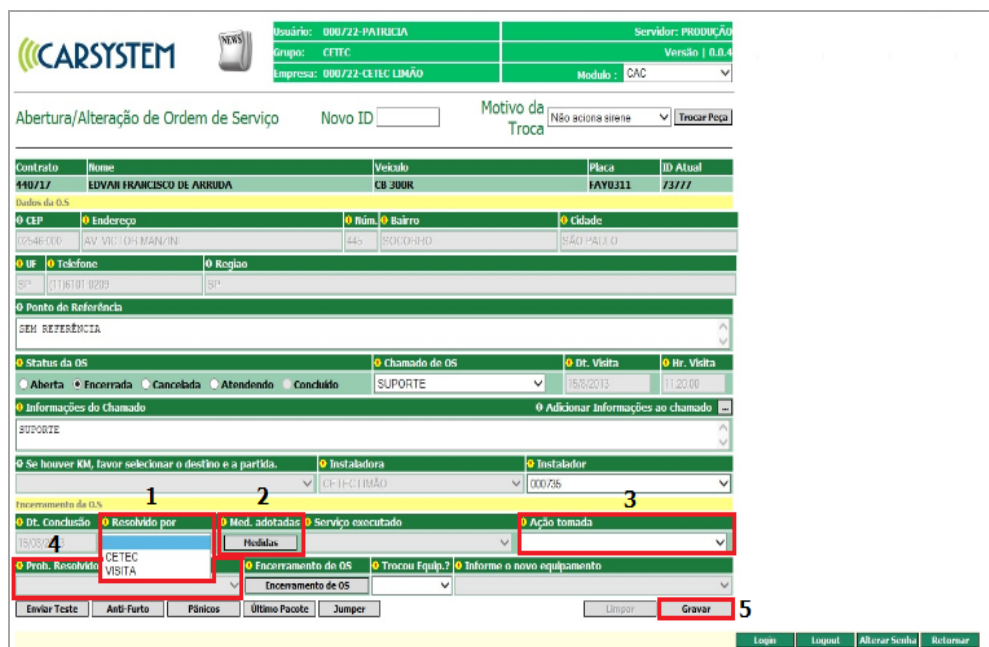
Dt. Conclusão:  Resolvido por:  Med. adotadas:  Serviço executado:  Ação tomada:

Prob. Resolvido:  Encerramento de OS:  Trocas Equip.:  Informe o novo equipamento:

Enviar Teste Anti-Furto Pânico Último Pacote Jumper

Logar Logout Alterar Senha Retornar

- c) O Franqueado deve selecionar "Resolvido Por" e escolher a opção correspondente ao atendimento, "Franquia – Dentro da loja" e "Visita – Atendimento Externo".
- d) Ao selecionar "Visita" o sistema abre uma mensagem "Fui executado...", se "Sim" segue, se "Não" o campo "Chamado de O.S" altera automaticamente para "Visita Técnica". Para prosseguir após selecionar "Franquia" deve selecionar "Medidas Adotadas", inserir comentário, "Ação Tomada", "Prob. Resolvido":



Abertura/Alteração de Ordem de Serviço

Novo ID:  Motivo da Troca:  Não ativa sirene ☐ Trocar Peça

Contrato	Nome	Veículo	Placa	ID Atual
490/17	EDUAR FRANCISCO DE ARRUDA	CB 300K	RAY0311	73777

Endereço da O.S.

CEP:  Endereço:  Núm.:  Bairro:  Cidade:

UF:  Telefone:  Região:

Ponto de Referência:

SEM REFERÊNCIA

Status da OS: ☐ Aberta ☐ Encerrada ☐ Cancelada ☐ Atendendo ☐ Concluído

Chamado de OS:  Dt. Visita:  Hr. Visita:

Informações do Chamado:  Adicionar informações ao chamado

Se houver KM, favor selecionar o destino e a partida. Instaladora:  Instalador:

Incremento da O.S.

Dt. Conclusão:  Resolvido por:  Med. adotadas:  Serviço executado:  Ação tomada:

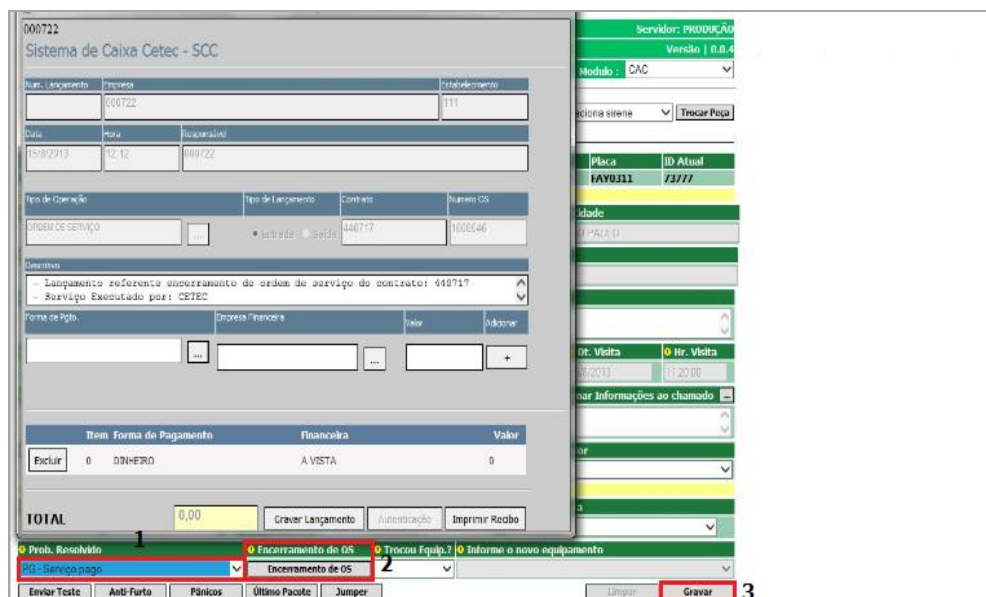
Prob. Resolvido:  Encerramento de OS:  Trocas Equip.:  Informe o novo equipamento:

Enviar Teste Anti-Furto Pânico Último Pacote Jumper

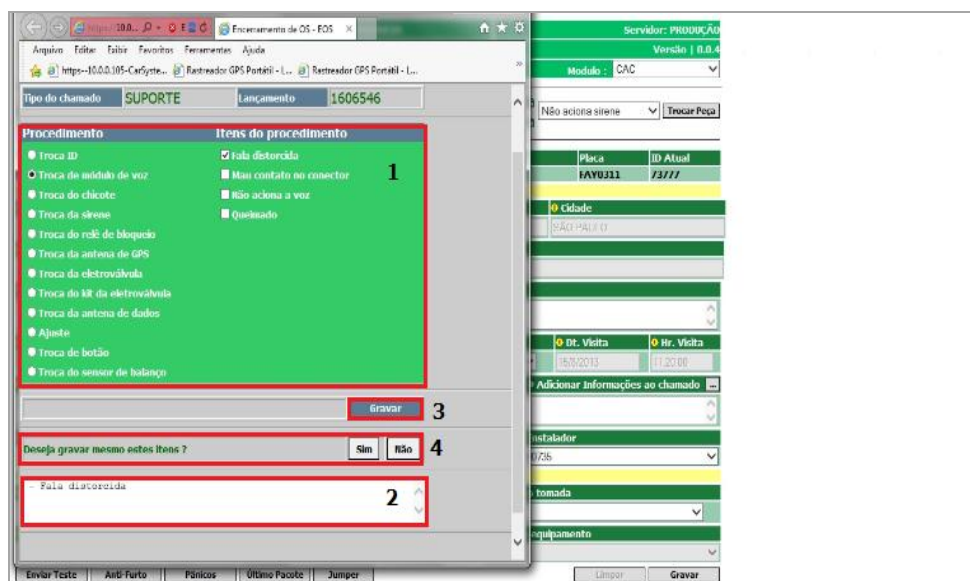
Logar Logout Alterar Senha Retornar

- e) Quando selecionado no campo "Prob. Resolvido" "Serviço Pago", o sistema carrega o recibo para preenchimento e impressão.





- f) Em seguida, deve selecionar "Encerramento de O.S" selecionar os itens correspondentes ao atendimento:



- g) Caso tenha efetuado no atendimento a troca de equipamento deve selecionar "Trocou Equip?". Ao selecionar "Sim" no passo anterior deve selecionar o que foi gravado, inserir o porquê, selecionar "Gravar" e confirmar a gravação dos itens selecionados:

**Nota 01:** Somente para encerramento de O.S de Suporte, deve antes de gravar, responder a pergunta "Jumper O.S" e somente depois gravar.

**Nota 02:** O sistema só permite o encerramento de qualquer O.S se o teste foi enviado.

h) Após gravar o encerramento, o sistema gera número de encerramento e altera Status para encerrada:

3.23.3 O número do ID instalado no veículo deve estar registrado no check-list e no encerramento da O.S a fim de evitar futuros transtornos.

3.23.4 A Central de Atendimento pode ser acionada para abertura ou encerramento de O.S, caso a Franquia tenha algum problema no Portal.

**Nota:** Somente quem enviou o teste ao veículo do cliente consegue encerrar a O.S.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 34    Versão: 06

**Exemplo:** Caso a Franquia esteja sem acesso ao sistema e solicitou o envio de teste para a Central de Atendimento, o sistema só permitirá que a Central efetue o encerramento.

### 3.24 Entrega do Veículo ao Cliente

- 3.24.1 Ao término do serviço na oficina, o Cliente/Condutor é chamado, realiza-se nova checagem no veículo para garantia que não houve avaria no mesmo em nossa oficina, então são prestadas as orientações pertinentes ao serviço realizado.
- 3.24.2 Solicita-se um teste na presença do cliente para confirmação da funcionalidade do equipamento instalado e para garantir que o veículo está em perfeita ordem. O cliente é informado quanto ao uso do equipamento, desempenho do produto e uso do botão antifurto.
- 3.24.3 Caso o serviço realizado seja de retirada (desinstalação) do equipamento, o profissional fará a devolução de todos os componentes do equipamento ao Cliente/Condutor e informará que, para reinstalação, todos os componentes serão solicitados e caso falte algum item, este será cobrado à parte.
- 3.24.4 Para os serviços de instalação Plus, reinstalação Plus, constatação, revisão Plus, revisão Plus sinistro, na entrega do veículo também é entregue ao Cliente/Condutor o laudo de vistoria ou constatação realizado, juntamente com o documento do veículo.

### 3.25 Atendimento Técnico Externo – Instalação (Outros Canais), Retirada, Reinstalação e Suporte

- 3.25.1 Para realizar o atendimento de instalação mediante o pagamento da taxa de comodidade, de acordo com a Tabela de Valores - Taxas vigentes, o cliente no ato da venda deve ser orientado que após 24 horas do recebimento do equipamento, o agendamento do serviço de instalação poderá ser feito através da Central de atendimento, no telefone 5645-3377.
- 3.25.2 O cliente que adquirir acima de 02 equipamentos e optar pela instalação no mesmo dia e local, deve efetuar o pagamento equivalente a 01 taxa de comodidade. Para instalação em dias e locais diferentes, a taxa de comodidade deve ser cobrada por atendimento.
- 3.25.3 Caso o cliente efetue a compra do equipamento sem a opção da taxa de comodidade, e após a confirmação da compra, decida solicitar o atendimento técnico externo, este deve entrar em contato com a central de atendimento.
- 3.25.4 Para atendimento de instalação na concessionária o cliente deve estar com o equipamento em mãos, com a nota fiscal e identificação do chassi.
- 3.25.5 No caso de atendimento de retirada, reinstalação e suporte, em local de sua preferência, o cliente ao contatar a Central de Atendimento deve ser informado do valor da taxa de comodidade referente ao atendimento externo, mais a taxa do serviço conforme Tabela de Valores-Taxas vigente.
- 3.25.6 O pagamento pode ser efetuado à CarSystem, através do boleto bancário ou cartão, sendo que:
  - a) Boleto bancário: Emissão do boleto bancário, através do sistema SBC, este boleto deve ser enviado através de e-mail ou correio, conforme opção do cliente.
  - b) Cartão de crédito: O operador da Central de Atendimento irá colher os dados do cartão, efetuar a transação na máquina POS e no prazo de 48 horas encaminha à área de Cadastro que irá gerar o CDV e encaminhar ao Caixa para baixa dos valores.
  - c) A área de Cadastro enviará o DANFE ao Cliente e à Franquia Loja.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 35	<b>Versão:</b> 06

- 3.25.7 A Central de atendimento deve informar, que visitas improdutivas, ou seja, cliente ausente, veículo indisponível ou qualquer outro motivo que impeça o atendimento técnico, será cobrada uma taxa de visita Técnica de acordo com a Tabela de Valores -Taxas vigente, pelo retorno do técnico e deslocamento.
- 3.25.8 Os serviços somente serão executados após a confirmação do pagamento da taxa de comodidade, estimado em 48 horas, ou seja, após este prazo o cliente deve retornar o contato com a Central de Atendimento.
- 3.25.9 O cliente que entrar em contato com a Central de Atendimento, deve informar o local da instalação do equipamento, data e horário, para que o operador possa verificar a disponibilidade na agenda da Franquia Loja ou Parceiro.
- 3.25.10 A Central de atendimento gera a O.S no sistema SBC, e transmite à área de Agendamento responsável em repassar à Franquia Loja ou Parceiro correspondente para a execução do serviço de acordo com a Política de Atendimento Técnico vigente.
- 3.25.11 A Central de atendimento/Agendamento deve encerrar a O.S's de atendimento externo somente quando trata-se de "Visita técnica", ou seja, quando o serviço não foi executado por algum motivo e o cliente será cobrado posteriormente pela CarSystem.

### **3.26 Atendimento Técnico Externo – Instalação (Venda Franquia)**

- 3.26.1 Para realizar o atendimento externo de instalação quando solicitado pelo cliente, o Franqueado deve orientar o cliente sobre o pagamento da taxa de comodidade, de acordo com a Tabela de Valores - Taxas vigentes.
- 3.26.2 O pagamento da taxa de comodidade neste caso deve ser efetuado à Franquia Loja no ato da venda, porém quando o Franqueado não efetuar o lançamento junto com a venda, a área de agendamento poderá fazer o procedimento de agendamento no sistema.
- 3.26.3 O Franqueado pode intermediar o agendamento da instalação junto à área de agendamento da CarSystem e/ou orientar o cliente à contatar a central de atendimento através do Tel. 5645-3377 para agendar.
- 3.26.4 O Franqueado deve informar, que visitas improdutivas, ou seja, cliente ausente, veículo indisponível ou qualquer outro motivo que impeça o atendimento técnico, será cobrada uma taxa de visita técnica, de acordo com a Tabela de Valores -Taxas vigente, pelo retorno do técnico e deslocamento.
- 3.26.5 Conforme local, data e horário agendado o Franqueado deve encaminhar seu técnico para a execução do serviço de acordo com a Política de Atendimento Técnico vigente, solicitar o envio dos testes no equipamento e o encerramento da ordem de serviço.
- 3.26.6 Em caso de agendamento de instalação em veículos que utilizam eletroválvula, o Franqueado deve verificar a disponibilidade em seu estoque e negociar com o cliente para que a peça esteja na loja conforme data de agendamento.

### **3.27 Atendimento Técnico Externo: Suporte emergencial**

- 3.27.1 Caso o cliente solicite na Franquia Loja o atendimento emergencial e relate que o problema seja do equipamento, o Franqueado deve orientá-lo a contatar a Central de Atendimento, através do Tel. 5645-3377 para agendar o atendimento.
- 3.27.2 Nestes casos, o atendimento será efetuado pelos técnicos alocados na central de atendimento da CarSystem e não pela Franquia Loja.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 36    Versão: 06

### 3.28 Atendimento Externo - Clientes inadimplentes

- 3.28.1 Em caso de inadimplência, o cliente deve ser orientado à regularizar seu débito, antes de solicitar qualquer serviço em domicílio.

### 3.29 Visita Improdutiva

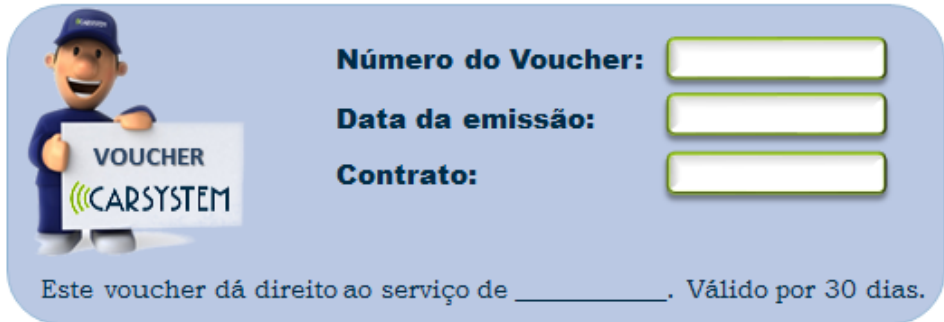
- 3.29.1 Constatada a ausência do cliente ou qualquer problema que impeça a realização do serviço, o técnico deve entrar em contato com a central de agendamento para que localize o mesmo, dentro do prazo de 15 (quinze) minutos.
- 3.29.2 O consultor deve orientar que o técnico está no local e que caso não seja realizado o serviço o cliente deve entrar em contato com a central de atendimento para novo agendamento, sendo necessário cobrar a taxa de acordo com a Tabela de Serviços - Taxas vigentes.
- 3.29.3 O técnico da Franquia Loja será remunerado pela visita improdutiva.

### 3.30 Cancelamento do Atendimento Técnico Externo

- 3.30.1 O cliente deve solicitar o cancelamento do(s) serviço(s) agendado(s) com no mínimo 12 horas de antecedência do agendamento previsto, sem ocorrer a cobrança da taxa de visita improdutiva, de acordo com Tabela de serviços – Taxas vigente.
- 3.30.2 O cancelamento e/ou reagendamento poderá ser feito através da Central de atendimento, no telefone 5645-3377.

### 3.31 Isenção de Taxa

- 3.31.1 Os serviços que poderão ser isentados do cliente são:
- a) Retirada;
  - b) Reinstalação;
  - c) Revisão Plus;
  - d) Revisão Plus TDV.
- 3.31.2 Somente a Gerência Financeira, Gerência de Atendimento e o Gestor operacional das Franquias, autorizam a isenção da taxa de comodidade, nestes casos, é necessário apenas identificar no sistema.
- 3.31.3 Para as negociações do DRC e Ouvidoria a Gerência de Atendimento também poderá autorizar a isenção.
- 3.31.4 Para negociação com isenção de algum serviço, o departamento responsável pelo atendimento deve gerar através do sistema SBC, o Voucher conforme abaixo:



**Número do Voucher:**

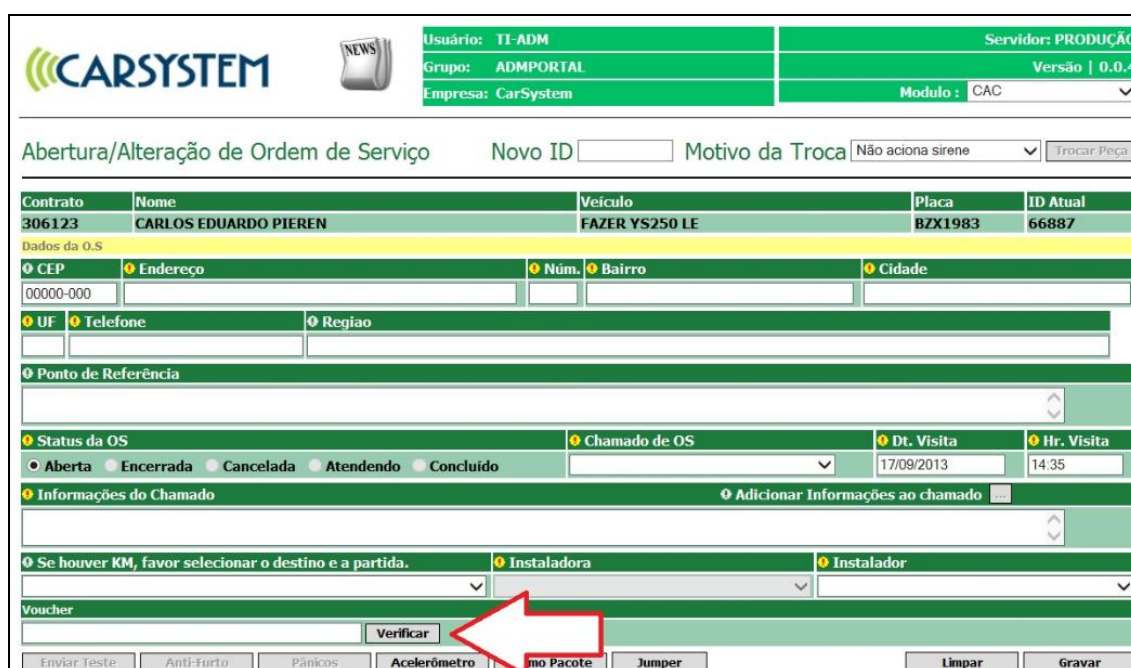
**Data da emissão:**

**Contrato:**

Este voucher dá direito ao serviço de \_\_\_\_\_. Válido por 30 dias.



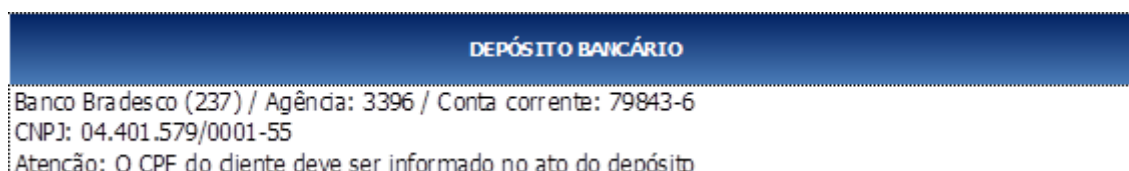
- 3.31.5 Para cada serviço isento deve ser gerado um voucher correspondente.
- 3.31.6 Caso o cliente agende um serviço diferente ao isento, o voucher não fica disponível para utilização.
- 3.31.7 O Voucher pode ser enviado ao cliente através de e-mail, e ficará disponível no site da CarSystem na área do cliente.
- 3.31.8 Após agendamento do serviço o cliente pode acessar a área do cliente e imprimir o voucher que deve apresentar na Franquia Loja no ato do atendimento, como forma de pagamento pelo serviço a ser realizado.
- 3.31.9 O Franqueado após encerramento da O.S deve inserir o código do voucher no campo "VOUCHER", para que o pagamento do serviço realizado esteja disponível no extrato.



The screenshot shows the CarSystem software interface for 'Abertura/Alteração de Ordem de Serviço'. The form includes fields for 'Novo ID', 'Motivo da Troca', and 'Trocar Peça'. Below these are sections for 'Dados da O.S.' (Contract, Name, Vehicle, Plate, ID), 'Dados do O.S.' (CEP, Address, Num., Bairro, Cidade, UF, Telefone, Região), 'Ponto de Referência', 'Status da OS' (Aberta, Encerrada, Cancelada, Atendendo, Concluído), 'Chamado de OS', 'Dt. Visita', 'Hr. Visita', 'Informações do Chamado', 'Se houver KM, favor selecionar o destino e a partida.', 'Instaladora', 'Instalador', and 'Voucher'. A red arrow points to the 'Voucher' field.

### 3.32 Recebimento de Parcelas

- 3.32.1 O Franqueado poderá receber parcelas de monitoramento na Franquia Loja, conforme a seguir:
- Dinheiro/Cheque: Depositar diariamente na conta da CarSystem;
  - Cartão: Utilizar a máquina POS da CarSystem ou sistema TEF.



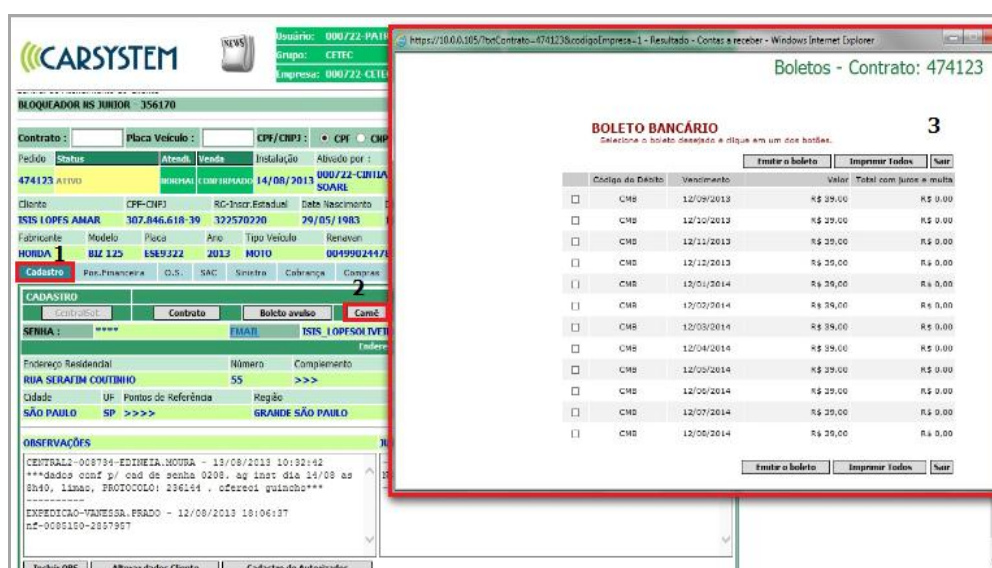
The screenshot shows a 'DEPÓSITO BANCÁRIO' form from Banco Bradesco. The form includes the following information: Banco Bradesco (237) / Agência: 3396 / Conta corrente: 79843-6, CNPJ: 04.401.579/0001-55, and a note: 'Atenção: O CPF do cliente deve ser informado no ato do depósito'.

- 3.32.2 Os comprovantes devem ser enviados à CarSystem, via malote.
- 3.32.3 Para recebimento de parcelas, o Franqueado deve confirmar os dados cadastrais e análise prévia onde:
- Parcela em aberto até dez dias: Efetua o recebimento conforme valor apontado em sistema;

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001	
			Página: 38	Versão: 06

- b) Parcela vencida a mais de 11 dias: Efetuar recebimento respeitando acordo do setor de cobrança (Se houver) com o cliente registrado em sistema ou fazer a cobrança incluindo juros e multa devidos;
- c) Após 61 dias de inadimplência: O chip do equipamento (quando GSM) está cancelado e conforme procedimento deve ser cobrada a taxa de reativação que é lançado no caixa e para normalizar o atendimento do cliente junto ao sistema; Entrega-se ao cliente um recibo de quitação.

3.32.4 Para efetuar a visualização e impressão de boletos o Franqueado deve no "módulo CAC", selecionar "cadastro" e "carnê". O sistema carregará todos os boletos em aberto, podendo ser selecionado individual ou todos para impressão, conforme abaixo:



### 3.33 Negociação de equipamentos pela área do DRC

- 3.33.1 O cliente que comparecer na Franquia Loja para realizar uma revisão sinistro e o técnico identificar que o equipamento foi furtado, deve ser orientado a entrar em contato com a área do DRC, para negociação de outro equipamento em condição especial.
- 3.33.2 O responsável do DRC deve gerar a CT da venda no sistema SBC e encerrar o SAC com o status de "Recuperado" e Motivo "Cancelamento sem equipamento".
- 3.33.3 O responsável do DRC deve abrir e encerrar a OS de retirada, e marcar o ID antigo no sistema como "Extraviado ou Danificado".
- 3.33.4 O Franqueado deve abrir a OS de reinstalação e o responsável da área do cadastro deve liberar o ID antigo do contrato do cliente e lançar o ID que está na loja do Estoque CarSystem.
- 3.33.5 O Franqueado deve encerrar a OS de reinstalação e efetuar os testes necessários.

**Nota 01:** O Franqueado não tem permissão para negociar os equipamentos em condição especial.

**Nota 02:** O horário de atendimento do DRC é de segunda a sexta-feira das 08h00 às 19h00 e aos sábados das 08h00 às 15h00, após este horário e se necessário, o Franqueado deve entrar em contato com a Central de atendimento no tel.: 5645-337.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	Código: PROFR_001	
		Página: 39	Versão: 06

### 3.34 Atendimento ao cliente – Produto Technology

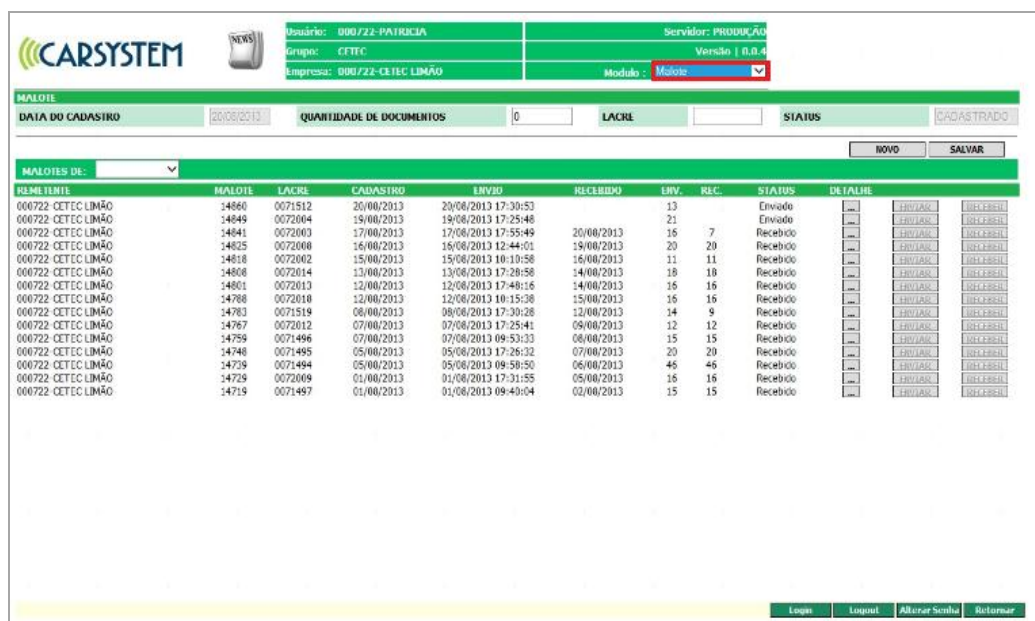
3.34.1 O atendimento ao cliente com produto da Technology não é realizado na Franquia Loja, o cliente que comparecer na Loja deve ser orientado a entrar em contato com a Central de atendimento da CarSystem.

### 3.35 Envio de Malotes

3.35.1 O Franqueado deve efetuar conferência, lançar as informações no sistema e enviar via malote diariamente à CarSystem os seguintes documentos para os respectivos departamentos:

- Autorização de retirada - SGB;
- Autorização de TDV – SGB;
- Autorização de TDP - SGB;
- Contrato de Renovação – Gestão Franquias;
- Contrato de venda – Cadastro;
- Cadastro de Condutor – Central de atendimento;
- Movimento de caixa (Relatórios e Recibos) - Financeiro;
- Termo de Cancelamento – DRC;
- Laudo de Vistoria – Área técnica;
- Equipamentos de Cancelamento/Recall – Financeiro;
- Check List – Arquivo.

a) Para lançamentos e conferência o Franqueado deve selecionar “Módulo Malote”:



REMETENTE	MALOTE	LACRE	CADASTRO	ENVIO	RECEBIDO	UNV	REC	STATUS	DETALHE
000722 CETEC LIMÃO	14860	0071512	20/08/2013	20/08/2013 17:30:53		13		Enviado	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14869	0072064	19/08/2013	19/08/2013 17:25:48		21		Enviado	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14841	0072003	17/08/2013	17/08/2013 17:55:49	20/08/2013	16	7	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14825	0072008	16/08/2013	16/08/2013 12:44:01	19/08/2013	20	20	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14818	0072002	15/08/2013	15/08/2013 10:10:58	16/08/2013	11	11	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14808	0072014	13/08/2013	13/08/2013 17:28:58	14/08/2013	18	18	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14801	0072013	12/08/2013	12/08/2013 17:48:16	14/08/2013	16	16	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14788	0072018	12/08/2013	12/08/2013 10:15:38	15/08/2013	16	16	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14783	0071519	08/08/2013	08/08/2013 17:30:28	12/08/2013	14	9	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14767	0072012	07/08/2013	07/08/2013 17:25:41	09/08/2013	12	12	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14759	0071496	07/08/2013	07/08/2013 09:53:33	08/08/2013	15	15	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14748	0071495	05/08/2013	05/08/2013 17:26:32	07/08/2013	20	20	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14739	0071494	05/08/2013	05/08/2013 09:50:50	06/08/2013	46	46	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14729	0072068	01/08/2013	01/08/2013 17:31:55	05/08/2013	16	16	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]
000722 CETEC LIMÃO	14719	0071497	01/08/2013	01/08/2013 09:43:04	02/08/2013	15	15	Recebido	[LIMPAR] [DETALHE]

3.35.2 Os documentos são especificados no malote eletrônico via portal, um a um, para conferência na CarSystem e devem ser separados por setor, em pastas individuais.

3.35.3 Os malotes devem ser fiscalizados pela Franquia Loja, para não haver atrasos e a falta dos mesmos. Acontecendo qualquer eventualidade é obrigação do Franqueado informar à CarSystem para tomar as devidas providências.

3.35.4 O responsável pelo envio deve acompanhar o recebimento do malote na CarSystem através do malote eletrônico do PORTAL e cobrar o aceite diário para confirmar que não houve nenhum extravio.



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	<b>Código:</b> PROFR_001	
		<b>Página:</b> 40	<b>Versão:</b> 06

**Nota 01:** Caso o cliente retire o equipamento e não queira levá-lo, deixando-o na Franquia, o mesmo deve preencher e assinar o Termo de Doação (CAR\_FM\_070 (Anexo V)). A informação deve ser registrada no contrato do cliente e o documento deve ser enviado via malote para CarSystem e envio ao arquivo.

**Nota 02:** Para assinatura de contratos por terceiros, é necessária a entrega do Formulário de Autorização (CAR\_FM\_036 (Anexo I)) no ato do atendimento, com firma reconhecida em cartório do titular, ou cópia simples da identidade. Este documento deve ser anexado ao contrato e enviado para o arquivo.

**Nota 03:** Os laudos de vistorias devem ser enviados diariamente à CarSystem, devidamente assinados e encerrados no sistema.

### 3.36 Conferência e Fechamento do Caixa / Envio de Valores

3.36.1 Diariamente é feito o fechamento e conferência do caixa pelo Franqueado, que deve certificar-se de que todos os serviços cobráveis foram devidamente recebidos e lançados no movimento de caixa; também tratar os estornos, se houver; identificar nas filipetas de cartão de crédito ou débito o nome da loja e o número de contrato.

3.36.2 Após a conferência do movimento de caixa, diariamente são feitos depósitos dos pagamentos efetuados em dinheiro pelos clientes, não é aceito envio de dinheiro (em espécie) no malote. Esses valores devem obrigatoriamente seguir via depósito, cujos comprovantes serão anexados ao movimento de caixa e enviados à CarSystem através do malote.

3.36.3 Valores recebidos em dinheiro que pertencem à CarSystem:

- a) Parcela de monitoramento;
- b) Parcelas de monitoramento em atraso;
- c) Negociação da área de cobrança da CarSystem;
- d) Negociação da área do DRC da CarSystem;
- e) Migração;
- f) Taxa de reativação

3.36.4 Para pagamentos efetuados em cheques, o Franqueado deve:

- a) Gerar Borderô através do sistema;
- b) Endossar os Cheques;
- c) Separar os Cheques, contrato e assinar o borderô;
- d) Enviar a documentação à CarSystem.

**Nota:** O envio do cheque à CarSystem é opcional, as regras estão descritas na Política de compra e revenda.

3.36.5 A área do Caixa da CarSystem ao receber a documentação deve:

- a) Validar o Borderô com cheques recebidos;
- b) Enviar Borderô e Cheques à área do Financeiro;
- c) Gerar taxa de desconto.

3.36.6 A área Financeira ao receber os cheques e Borderô deve:

- a) Enviar os cheques para custódia;
- b) Enviar o Borderô à área de Contabilidade.

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 41    Versão: 06

### 3.37 Propriedade do cliente

- 3.37.1 Entende-se por propriedade do cliente o veículo atendido nas Franquias Loja's que fica sob salva guarda dos profissionais técnicos dentro das oficinas.
- 3.37.2 Para preservar o cliente e a empresa CarSystem, é obrigatório o criterioso preenchimento do Check List, assinatura do cliente na entrada e saída do veículo e efetivo registro no sistema PORTAL.
- 3.37.3 Os veículos devem ter os bancos e volantes protegidos com capa própria para este fim e/ou plástico filme.
- 3.37.4 As peças pequenas como parafusos, retirados no desmonte do veículo para realização do serviço, devem ser guardadas em bandejas até a finalização do serviço e montagem do veículo.
- 3.37.5 As demais peças desmontadas dos veículos devem ser preservadas nos tapetes de borracha. Ex: bancos e carenagens de moto.

## 4. ANEXOS

- Anexo I – Formulário de Autorização
- Anexo II – Formulário de Autorização de Retirada e Transferência
- Anexo III – Formulário Autorização de Transferência de Titularidade
- Anexo IV – Formulário Autorização de Transferência por Bem Maior
- Anexo V – Termo de Doação
- Anexo VI – Carta de Autorização
- Anexo VII – Laudo de Vistoria
- Anexo VIII – Termo de Depreciação
- Anexo IX – Planilha para Controle de Vistorias
- Anexo X – Formulário de esclarecimento ao consumidor – Advertência Xenon e CarSystem

## 5. HISTÓRICO DE REVISÕES

- Exclusão do Anexo X – Controle de peças
- Atualização dos itens 3.7.3, 3.18.2, 3.26.1, 3.26.2 e inclusão dos itens 3.13.3, 3.17, 3.22.2 e 3.29
- Atualização do item 3.30 e inclusão do item 3.7
- Inclusão dos itens 3.17 e 3.31
- Inclusão dos itens 3.1, 3.2 e 3.3; atualização dos itens 3.2; 3.14.2; 3.14.4 (nota 2); 3.14.9; 3.16.13; 3.19 (tabela); 3.17.7; 3.35.3 ("e" e "f"); 3.8 (tabela); exclusão do item 3.35.7
- Atualização dos itens 3.19.2, 3.19.4 e 3.19.5

## 6. VIGÊNCIA

- Em vigor a partir de 28/03/2014, substituindo quaisquer outros documentos que disponham do assunto.

## 7. APROVAÇÕES

<b>Elaborador por:</b> Área de Processos – Elaine/Priscila	Visto:	Data: __/__/__
<b>Aprovado por:</b> Gestor da Rede – Aguinaldo Eloi	Visto:	Data: __/__/__
<b>Aprovado por:</b> Área Financeira – Nilton Mendes	Visto:	Data: __/__/__

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 42    Versão: 06

**Anexo I**  
Formulário de Autorização

	<b>2º Semestre 2013</b> CAR_FM_036
---	---------------------------------------

**CARTA DE AUTORIZAÇÃO**

Eu, \_\_\_\_\_,

inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_, portador da Carteira de

Identidade RG nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado à

\_\_\_\_\_

AUTORIZO o Sr. \_\_\_\_\_, portador da

Carteira de Identidade RG nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_

a me representar perante a CARSYSTEM, podendo para tanto retirar em meu nome o

equipamento que adquiri junto a CARSYSTEM bem como assinar o contrato de

Prestação de Serviço.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Titular



# PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS

**Reprodução Proibida**


Código: PROFR\_001

Página: 43

Versão: 06

## Anexo II

### Formulário Autorização de Retirada e Transferência



2º Semestre 2013  
CAR\_FM\_052

**AUTORIZAÇÃO DE RETIRADA E TRANSFERÊNCIA**

Contrato nº \_\_\_\_\_

Eu \_\_\_\_\_  
portador (a) do RG de nº \_\_\_\_\_, inscrito (a) no CPF de  
nº \_\_\_\_\_, nascido (a) em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, residente no  
endereço \_\_\_\_\_

Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, UF \_\_\_\_\_  
CEP \_\_\_\_\_, telefone residencial ( ) \_\_\_\_\_, celular  
( ) \_\_\_\_\_, autorizo a Empresa CARSYSTEM Alarmes LTDA,  
retirar o equipamento instalado no veículo de marca \_\_\_\_\_

modelo \_\_\_\_\_, placa \_\_\_\_\_, combustível \_\_\_\_\_,  
cor \_\_\_\_\_, ano \_\_\_\_\_, chassi \_\_\_\_\_ e  
Renavan \_\_\_\_\_.

Utilize os campos abaixo em caso de transferência de veículo.

Dados do novo veículo:

Marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_,  
placa \_\_\_\_\_, combustível \_\_\_\_\_, cor \_\_\_\_\_,  
ano \_\_\_\_\_, chassi \_\_\_\_\_ e Renavan \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

AV. ALFREDO EGÍDIO DE SOUZA ARANHA, 45 - VILA CRUZEIRO - SANTO AMARO - S. PAULO -  
SP - CEP 04726-070.  
FONE / FAX (11) 5545-3255



# PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS

**Reprodução Proibida**


Código: PROFR\_001

Página: 44

Versão: 06

## Anexo III

### Formulário Autorização de Transferência de Titularidade

		2º Semestre 2013 CAR_FM_050	
<b>AUTORIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE</b>			
Contrato nº. _____			
Eu _____, portador (a)			
do RG de nº _____, inscrito (a) no CPF de nº _____,			
nascido (a) em _____/_____/_____, residente no endereço _____			
bairro _____, Cidade _____, UF _____, CEP _____,			
telefone residencial (_____) _____, celular (_____) _____, autorizo a			
empresa CARSYSTEM Alarmes LTDA, transferir a titularidade do equipamento instalado no veículo de			
marca _____, modelo _____, placa _____, cor _____,			
combustível _____, ano _____, chassi _____ e			
Renovar _____, para:			
Nome _____			
RG _____, CPF _____, data de nascimento _____/_____/_____			
endereço residencial _____			
bairro _____, Cidade _____			
UF _____, CEP _____, telefone residencial (_____) _____			
celular (_____) _____, telefone comercial (_____) _____.			
Utilize os campos abaixo em caso de transferência de veículo.			
Dados do novo veículo:			
Marca _____, modelo _____, placa _____, ano _____, Cor _____			
Combustível _____, chassi _____ e Renovar _____			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: small;">O novo titular se obriga a cumprir todas as obrigações contidas no contrato de prestação de serviços que neste ato adota, incluindo sua VIG, se comprometendo também a honrar com todos os pagamentos referentes aos serviços de monitoramento que estiverem vencidos e a pagar a taxa de transferência. O presente termo deverá ter a firma (assinatura) do transferente reconhecida em cartório ou, esta exigência poderá ser dispensada caso o Transferente e o Adquirente compareçam pessoalmente a um CITEC (Centro Técnico) munido de documento original de identificação com foto. O não cumprimento das exigências acima (pagamentos de valores em aberto, termo com firma reconhecida ou comparecimento pessoal das partes) invalida a execução do serviço de transferência.</div>			
_____/_____/_____		_____/_____/_____	
ANTIGO TITULAR		NOVO TITULAR	
Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha, 45 - Santo Amaro - São Paulo - SP. CEP: 04726-170 - Fone/Fax (11) 5645-5000			



# PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS

**Reprodução Proibida**

Código: PROFR\_001

Página: 45

Versão: 06

## Anexo IV

Formulário Autorização de Transferência por Bem Maior



2º Semestre 2013  
CAR\_FM\_051

### AUTORIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE POR BEM MAIOR

Contrato nº \_\_\_\_\_

Eu \_\_\_\_\_  
portador (a) do RG de nº \_\_\_\_\_, inscrito (a) no CPF de  
nº \_\_\_\_\_, nascido (a) em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, residente no  
endereço \_\_\_\_\_

Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, UF \_\_\_\_\_  
CEP \_\_\_\_\_, telefone residencial ( ) \_\_\_\_\_, celular  
( ) \_\_\_\_\_, telefone comercial ( ) \_\_\_\_\_

Autorizo a Empresa CARSYSTEM Alarmes LTDA, transferir para meu nome  
a titularidade do equipamento instalado no veículo de  
marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_, placa \_\_\_\_\_,  
combustível \_\_\_\_\_, cor \_\_\_\_\_, ano \_\_\_\_\_,  
chassi \_\_\_\_\_ e Renavan \_\_\_\_\_, visto  
que o mesmo encontra-se sob minha titularidade.

O titular se obriga a cumprir todas as obrigações contidas no contrato de prestação de serviços que neste ato  
adere, recebendo sua via, e se comprometendo também a honrar com todos os pagamentos referentes aos serviços de  
monitoramento que estiverem vencidos e a pagar a taxa de transferência.  
O presente termo deverá ter a firma (assinatura) do transferente reconhecida em cartório ou, esta exigência poderá ser  
dispensada caso o transferente, a o-odgipetent, compareça pessoalmente a um CETEC (Centro Técnico) munido de  
documento original de identificação com foto.  
O não cumprimento das exigências acima (pagamento de valores em aberto, termo com firma reconhecida ou  
comparecimento pessoal das partes) inviabiliza a execução do serviço de transferência.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_


Assinatura

AV. ALFREDO EGÍDIO DE SOUZA ARANHA, 45 - VILA CRUZEIRO - SANTO AMARO - S. PAULO -  
SP - CEP 04726-125.  
FONE / FAX (11) 5845-3255



	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 46    Versão: 06

**Anexo V**  
Termo de doação

	<b>2º Semestre 2013</b> CAR_FM_070
---	---------------------------------------

**TERMO DE DOAÇÃO**

**DOADOR:** (nome), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ e no RG nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado à (endereço), na cidade de \_\_\_\_\_ (informar), estado de \_\_\_\_\_ (informar);

**DONATÁRIO:** CARSYSTEM ALARMES LTDA, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ sob nº 04.401.579/0001-55, com sede à Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha, 45, Bloco A, Vila Cruzeiro, São Paulo, SP, CEP 04.726-170.

Considerando que o DOADOR firmou contrato de prestação de serviços com o Donatário;

Considerando que o DOADOR não tem mais interesse na continuidade do contrato de prestação de serviços;

Considerando que o DOADOR não tem interesse manter consigo o equipamento que adquiriu junto ao DONATÁRIO

O DOADOR, neste ato doa o bem móvel, de sua propriedade do DOADOR, livre de qualquer ônus ou defeito que possa inquiná-lo de inutilidade, possuindo as seguintes descrições: (características do bem e localização do bem).

O bem está sendo doado, espontaneamente, sem coação ou vício de consentimento, a título gratuito, por livre e espontânea vontade.


São Paulo, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Nome e assinatura do Doador)

Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha, 45 - Santo Amaro - São Paulo - SP.  
 CEP: 04726-170 - Fone/Fax (11) 5645-5000

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 47    Versão: 06

**Anexo VI**  
Formulário – Carta de Autorização



CARTA DE AUTORIZAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_,


inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_, portador da Carteira de  
Identidade RG nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado à  
\_\_\_\_\_

AUTORIZO o Sr. \_\_\_\_\_, portador da  
Carteira de Identidade RG nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_  
a me representar perante a Car System, podendo para tanto retirar em meu nome o  
equipamento que adquiri junto a Car System bem como assinar o contrato de  
Prestação de Serviço.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Titular



# LAUDO DE VISTORIA

CAR SYSTEM ALARMES LTDA.  
 CNPJ Nº 04.621.276/0001-05  
 Av. Alfredo Egídio de Sousa Aguiar, 45 - St. A - São Paulo/SP

---

**GRUPO 01 - CADASTRO GERAL**  
 DATA: \_\_\_\_\_ PERÍODO: \_\_\_\_\_ Nº DO CONTRATO \_\_\_\_\_ ENCERRAMENTO Nº \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 02 - MOTIVO DA VISTORIA**  
 ( ) CONSTATAÇÃO ( ) INSTALAÇÃO ( ) MANUTENÇÃO ( ) ROUBO/RECUPERADO ( ) RENOVACÃO ( ) RETIRADA DE DEPRECIAÇÃO ( ) RE-INSTALAÇÃO ( ) REATIVAÇÃO

---

**GRUPO 03 - CONTRATANTE**  
 NOME: \_\_\_\_\_ CPF/CNPJ Nº \_\_\_\_\_  
 TELEFONE Nº \_\_\_\_\_ OU \_\_\_\_\_  
 END: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_ COMPLEMENTO: \_\_\_\_\_  
 BAIRRO: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ CIDADE: \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 04 - VEÍCULO**  
 MARCA: \_\_\_\_\_ MODELO: \_\_\_\_\_ LICENÇA/PLACA: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_  
 ANO: FAB / MOD \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ COR: \_\_\_\_\_ TIPO DE CONSTRUTIV: \_\_\_\_\_  
 Nº DO RENAVAM: \_\_\_\_\_ Nº DO VINHASSI: \_\_\_\_\_  
 Nº DO MOTOR: \_\_\_\_\_ OUTROS: \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 05 - DOCUMENTO DE PORTE OBRIGATORIO - DIA / ORA**  
 EMPLAQUE Nº \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ LOCAL: EXPEDIÇÃO: \_\_\_\_\_ DATA DE EMISSÃO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 PROPRIETÁRIO: \_\_\_\_\_ ALIENADORA/BL. MERCANTE: \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 06 - OBSERVAÇÕES GERAIS - AVARIAS**  
 OBSERVAÇÃO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 07 - ORÇAMENTO**  
 Nº VIN / CHASSI: \_\_\_\_\_  
  
 Nº MOTOR / OUTROS: \_\_\_\_\_

---

**GRUPO 08 - TERMO DE DEPRECIAÇÃO**  
 HOUVE DEPRECIAÇÃO INICIAL: ( ) SIM - ( ) NÃO  
 DE ACORDO COM ESTE LAUDO, FORAM CONSTATADAS AS IRREGULARIDADES E / OU AVARIAS, ACIMA IDENTIFICADAS QUE DEPRECIAM EM \_\_\_\_\_ % O VALOR DE MERCADO DO BEM.

---

DECLARO, NESTE ATO, ESTAR CIENTE QUE MEU VEÍCULO FOI VISTORIADO E DEPRECIADO NO PERCENTUAL ACIMA DESCRITO, PELAS RAZÕES APRESENTADAS, ESTOU CIENTE DE QUE A EMPRESA \_\_\_\_\_, NA HIPÓTESE DE ROUBO / FURTO, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, ME FARÁ O PAGAMENTO DO VALOR DE TABELA, DEDUZINDO DO MESMO O PERCENTUAL DE DEPRECIAÇÃO.

---

**GRUPO 09 - FINALIZAÇÃO**  
 VISTORIA REALIZADA: ( ) INTERNA - ( ) EXTERNA

\_\_\_\_\_  
 ASS. DO CONTRATANTE

---

\_\_\_\_\_  
 ASSINATURA / GUARIMBO LOCAL

\_\_\_\_\_  
 CPF Nº


---

\_\_\_\_\_  
 Nº IN

\_\_\_\_\_  
 UF

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>	Código: PROFR_001	
		Página: 49	Versão: 06

**Anexo VIII**  
Formulário – Termo de Depreciação

		<h1>TERMO</h1>	
<b>APROVADA PARCIAL</b>			
Data: <b>21/08/2013</b> Vistoria: <b>Venda Produto</b>		Contrato: _____ Protocolo: <b>201307352675</b> Cetec: <b>CETEC</b>	
<b>Dados do Cliente</b>			
Contratante: _____ Telefone: <b>(11)</b> _____ Endereço: _____ Bairro: _____		CPF/CNPJ: _____ Celular: <b>(11)</b> _____ CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____	
<b>Dados do Veículo</b>			
Combustível: <b>gasolina</b> Renavam: _____ Modelo: <b>GOL 1.0</b> Ano: <b>1993</b> Cor: <b>BRANCO</b> Placa: _____ Nr. Motor: <b>NÃO TEM</b>		Tipo: <b>Carro</b> Chassi: _____	
<b>CRLV</b>			
Número: _____ Nome: _____ Aliado para: <b>SEM RESERVA</b>		Data: _____ Cidade: _____	
<b>Avarias</b>			
<b>211-Nº do motor - Ausente-15%</b> <b>238-Lanterna - com avarias ou ausente-1%</b>			
<p>De acordo com o LAUDO emitido pela Car System, foram constatadas irregularidades e/ou avarias, acima identificadas que depreciam em 16% o valor de mercado do bem.</p> <p>Declaro, neste ato, estar ciente que meu bem foi vistoriado e depreciado no percentual acima descrito pelas razões apresentadas, razão pela qual a empresa Car System, na hipótese de roubo/furto, estando de acordo com as condições contratuais, me fará o pagamento parcial, descontando o percentual referente à a depreciação, em decorrência do pacto adjeto de promessa de compra sobre o documento.</p> <p>Por ser expressão da verdade, assino o presente termo em duas vias, para que surta seus efeitos.</p>			
_____, de _____ de 20____			



# PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS

**Reprodução Proibida**

Código: PROFR\_001

Página: 50

Versão: 06

## Anexo IX

Planilha de Controle de Vistorias



**2º Semestre 2013**

CAR\_FM\_008



### PLANILHA PARA CONTROLE DE VISTORIAS

DATA:		Vistoriador:			
ITEM	CONTRATO	ENCERRAMENTO	MOTIVO DA VISTORIA	VEÍCULO	OBSERVAÇÃO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					

	<b>PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO FRANQUIA LOJAS</b> <b>Reprodução Proibida</b>		Código: PROFR_001
			Página: 51    Versão: 06

### Anexo X

Formulário de esclarecimento ao consumidor – Advertência Xenon e CarSystem

	
<b>ESCLARECIMENTO AO CONSUMIDOR - ADVERTÊNCIA – "XENON" E CARSYSTEM</b>	
<p>A CARSYSTEM, em cumprimento ao dever de Informação exigido pela lei nº8.078/90, vem pela presente informar o consumidor o quanto segue:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo veículo automotor tem uma bateria para suportar a necessidade elétrica de seus componentes.</li> <li>Quando se coloca novos acessórios no veículo e, estes também dependem de energia, evidentemente esta será retirada da carga da bateria.</li> <li>Lâmpadas de "xenon" são acessórios que ensejam o aumento no consumo da carga da Bateria.</li> <li>BLOQUEADORES e RASTREADORES CARSYSTEM também são acessórios que dependem de energia e assim, aumentam o consumo de carga da bateria.</li> <li>A associação destes dois componentes ("xenon" + bloqueador ou "xenon" + rastreador CARSYSTEM) pode ocasionar <u>o descarregamento frequente da bateria e a diminuição de sua vida útil.</u></li> <li>A CARSYSTEM orienta ainda que o enfraquecimento da carga da bateria pode ser interpretado pelo sistema de proteção veicular como uma tentativa de violação do sistema e resultar no <u>auto-bloqueio</u> do bem.</li> <li>Fica ciente o cliente de que instalando o bloqueador / rastreador + <b>xenon</b>, possíveis problemas com veículo, serão atendidos <b>SOMENTE</b> em nossos Centros Técnicos CARSYSTEM Cetec.</li> </ul>	
Contrato nº _____	Contratante – nome legível _____
	
<b>ESCLARECIMENTO AO CONSUMIDOR - ADVERTÊNCIA – "XENON" E CARSYSTEM</b>	
<p>A CARSYSTEM, em cumprimento ao dever de Informação exigido pela lei nº8.078/90, vem pela presente informar o consumidor o quanto segue:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo veículo automotor tem uma bateria para suportar a necessidade elétrica de seus componentes.</li> <li>Quando se coloca novos acessórios no veículo e, estes também dependem de energia, evidentemente esta será retirada da carga da bateria.</li> <li>Lâmpadas de "xenon" são acessórios que ensejam o aumento no consumo da carga da Bateria.</li> <li>BLOQUEADORES e RASTREADORES CARSYSTEM também são acessórios que dependem de energia e assim, aumentam o consumo de carga da bateria.</li> <li>A associação destes dois componentes ("xenon" + bloqueador ou "xenon" + rastreador CARSYSTEM) pode ocasionar <u>o descarregamento frequente da bateria e a diminuição de sua vida útil.</u></li> <li>A CARSYSTEM orienta ainda que o enfraquecimento da carga da bateria pode ser interpretado pelo sistema de proteção veicular como uma tentativa de violação do sistema e resultar no <u>auto-bloqueio</u> do bem.</li> <li>Fica ciente o cliente de que instalando o bloqueador / rastreador + <b>xenon</b>, possíveis problemas com veículo, serão atendidos <b>SOMENTE</b> em nossos Centros Técnicos CARSYSTEM Cetec.</li> </ul>	
Contrato nº _____	Contratante – nome legível _____