

## Base de Conhecimento da Locadora

Bem-vindo à nossa central de ajuda. Use esta base de conhecimento para encontrar respostas para perguntas frequentes, tutoriais e guias de solução de problemas.

### 1. Perguntas Frequentes (FAQs)

#### Sobre a Reserva e Contrato

**P: O que eu preciso para alugar um carro? (Requisitos do Cliente)** **R:** Para alugar um veículo conosco ( Client ), você precisa:

1. Ter no mínimo 21 anos.
2. Apresentar uma Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida e emitida há mais de 2 anos.
3. Possuir um cartão de crédito em nome do locatário ( Client.name ) com limite disponível para a pré-autorização (caução).
4. O Client.email é essencial para o envio de confirmações e do contrato.

**P: Como é calculado o preço da minha locação?** **R:** O valor é composto por:

1. **Diária do Veículo:** Cada carro ( Car.Price ) tem um valor de diária (24h).
2. **Período:** O número de dias entre a Contract.StartDate e Contract.EndDate .
3. **Taxas e Seguros:** Proteções (básica, completa) e taxas de serviço/limpeza.
4. **Itens Adicionais:** GPS, cadeira de bebê, condutor adicional, etc.

**P: Posso estender meu contrato de locação?** **R:** Sim. Você deve entrar em contato conosco **antes** do vencimento do seu Contract.EndDate . Verificaremos a disponibilidade do veículo ( Car.id ) para o período adicional e atualizaremos seu contrato. A não comunicação pode implicar em taxas de devolução atrasada.

**P: O que acontece se eu receber uma multa de trânsito?** **R:** A responsabilidade pela multa é do condutor ( Client.idClient ). Conforme contrato, nós receberemos a notificação, identificaremos o condutor principal e o órgão de trânsito enviará a multa diretamente para o seu endereço. Haverá uma taxa administrativa da locadora pela gestão desse processo.

**P: Posso devolver o carro em outra cidade?** **R:** Sim, dependendo da cidade. Consulte nossa equipe sobre a "taxa de retorno" ou "taxa de devolução em local diferente".

#### Sobre os Veículos (Carros)

**P: Quais são as categorias de carros disponíveis?** **R:** Trabalhamos com diversas categorias ( Car.carCategory ) para atender sua necessidade, incluindo:

- Econômico (Ex: Renault Kwid, Fiat Mobi)
- Hatch (Ex: HB20, Onix)
- Sedan (Ex: Virtus, Onix Plus)
- SUV (Ex: Renegade, T-Cross)
- Executivo/Luxo

**P: Como funciona a política de combustível? ( Car.fuelType ) R:** Nós adotamos a política "Cheio-Cheio". O veículo ( Car ) é entregue com o tanque cheio e deve ser devolvido da mesma forma. Se for devolvido com menos combustível, cobraremos o valor para reabastecer mais uma taxa de conveniência.

**P: O que é a "pré-autorização" ou "caução"? R:** É um valor bloqueado temporariamente no cartão de crédito do cliente ( Client ) no momento da retirada ( Contract.StartDate ). Esse valor não é uma compra, mas uma garantia para cobrir eventuais custos não inclusos na diária (combustível faltante, avarias, multas). O valor é desbloqueado após a devolução e vistoria do veículo.

## 2. Tutoriais (Como Fazer)

### Como Fazer uma Reserva

- Escolha o Veículo:** Acesse nosso site/app e veja nossa frota. Filtre por Car.carCategory (categoria) ou Car.carBrand (marca).
- Selezione as Datas:** Informe a data e hora de retirada ( Contract.StartDate ) e devolução ( Contract.EndDate ).
- Cadastro:** Se for um novo cliente, preencha seus dados ( Client.name , Client.lastname , Client.email ). Se já for cliente, faça o login.
- Confirmação:** Revise os detalhes (carro, datas, preço) e confirme a reserva. Você receberá a confirmação no seu Client.email .

### Como Retirar o Veículo

- No Balcão:** Dirija-se ao nosso balcão com sua CNH e cartão de crédito.
- Contrato:** Nossa equipe irá confirmar seus dados e gerar o Contract (contrato).
- Vistoria:** Você e nosso agente farão uma vistoria no veículo ( Car.id ) para anotar qualquer avaria pré-existente.
- Assinatura:** Assine o contrato. A pré-autorização será feita no seu cartão.
- Chaves:** Pronto! Você receberá as chaves e os documentos do carro.

### Como Devolver o Veículo

- Reabasteça:** Antes de chegar à locadora, complete o tanque (política Cheio-Cheio).
- Devolução:** Estacione o carro na área de devolução designada na data e hora marcadas ( Contract.EndDate ).
- Vistoria Final:** Nosso agente fará a vistoria de devolução, comparando com a vistoria de saída.
- Fechamento:** Estando tudo OK, encerraremos seu contrato ( Contract.id ) e iniciaremos o processo de desbloqueio da sua pré-autorização.

## 3. Solução de Problemas

**Problema: O carro quebrou ou apresentou uma falha mecânica. Solução:**

- Mantenha a calma e estacione em local seguro.
- Não** tente consertar o veículo por conta própria.

3. Ligue imediatamente para nosso número de Assistência 24h (está no contrato e no chaveiro).
4. Informe o Car.id (ou placa/modelo) e sua localização.
5. Nossa assistência cuidará do reboque e, se necessário, de um veículo de substituição.

**Problema: Tive um acidente (colisão). Solução:**

1. Garanta a segurança de todos os envolvidos. Se houver vítimas, ligue para o SAMU (192) ou Bombeiros (193).
2. Sinalize o local e chame a autoridade de trânsito (Polícia Militar, 190) para fazer o Boletim de Ocorrência (B.O.).
3. **Não** faça acordos com terceiros.
4. Ligue para nossa Assistência 24h imediatamente e relate o ocorrido.
5. O B.O. é obrigatório para acionar o seguro do contrato.

**Problema: O pneu furou. Solução:** A troca de pneu (uso do estepe) é de responsabilidade do locatário ( Client ). O seguro não cobre danos em pneus ou rodas (exceto se contratada uma proteção adicional para isso). Se o estepe não for suficiente, contate nossa assistência (pode haver custo de reboque).

**Problema: Perdi a chave do carro. Solução:** Entre em contato conosco imediatamente. A perda ou quebra de chaves não é coberta pelo seguro básico e terá um custo adicional (valor da chave + taxa de deslocamento para entrega).

**Problema: Preciso devolver o carro mais tarde do que o combinado ( Contract.EndDate ).**

**Solução:** Ligue para a loja *assim que souber* do atraso.

- **Tolerância:** Oferecemos 1 hora de tolerância.
- **Após 1 hora:** Será cobrada uma hora extra (geralmente 1/5 ou 1/6 da diária).
- **Após X horas (ex: 5 horas):** Será cobrada uma diária completa ( Car.Price ).
- **Atraso sem aviso:** Pode configurar apropriação indébita e gerar multas contratuais severas.

## 4. Informações Operacionais e Contato

### Horário de Funcionamento (Atendimento Humano)

- **Atendimento na Loja (Retirada e Devolução):**
  - **Segunda a Sexta:** 07:00 às 22:00
  - **Sábados:** 08:00 às 20:00
  - **Domingos e Feriados:** 08:00 às 18:00
- **Central de Reservas e Atendimento ao Cliente (Telefone/WhatsApp):**
  - **Segunda a Sábado:** 08:00 às 21:00
  - **Domingos e Feriados:** 09:00 às 17:00
- **Assistência 24h (Problemas Emergenciais - Acidente, Pane):**
  - 24 horas, 7 dias por semana (Número disponível no contrato).

### Contato e Escalonamento

Para garantir a melhor experiência, temos uma equipe pronta para ajudar.

#### **Telefone Principal (Reservas e Dúvidas Gerais):**

- **Fone:** (11) 4002-8922
- **E-mail:** contato@nossalocadora.com.br

#### **Processo de Escalonamento (Quando ligar para o Atendimento Principal não resolveu):**

Se o atendente de Nível 1 não puder resolver sua solicitação imediatamente, ele irá direcionar sua chamada para um especialista. Caso precise de um acompanhamento posterior, estes são nossos responsáveis:

- **Carlos Souza - Gerente de Loja**
  - **Responsabilidade:** Problemas complexos na retirada ou devolução do veículo ( Contract.StartDate , Contract.EndDate ), disponibilidade de frota ( Car ) ou conflitos de vistoria.
  - **Contato:** Solicite ao atendente Nível 1 para transferir a ligação para o "Gerente de Loja".
- **Ana Silva - Gestora de Contratos e Financeiro**
  - **Responsabilidade:** Dúvidas complexas sobre faturamento, cobranças de diárias ( Car.Price ), taxas, estorno de caução ou gestão de multas ( Client.idClient ).
  - **Contato:** Solicite ao atendente Nível 1 para abrir um chamado para a "Gestão Financeira".
- **Beatriz Lima - Gerente de Operações e Sinistros**
  - **Responsabilidade:** Acompanhamento de casos de acidente (sinistro), falhas mecânicas graves ou problemas com a Assistência 24h.
  - **Contato:** Solicite ao atendente Nível 1 para transferir para a "Gerente de Operações".
- **Ramal de Especialistas (Uso interno ou direcionado):** (11) 4002-8923