

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.nome`) 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

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

Como Retirar o Veículo

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

Como Devolver o Veículo

1. **Reabasteça:** Antes de chegar à locadora, complete o tanque (política Cheio-Cheio).
2. **Devolução:** Estacione o carro na área de devolução designada na data e hora marcadas (`Contract.EndDate`).
3. **Vistoria Final:** Nosso agente fará a vistoria de devolução, comparando com a vistoria de saída.
4. **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:

1. Mantenha a calma e estacione em local seguro.
2. **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