

ASSISTÊNCIA 24 HORAS:0800 703 02 06

# KiNTO ONE PERSONAL

## CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

Horário de atendimento:de Segunda a Sexta, das 8h às 20h,  
e Sábado, das 8h às 12h.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS:

**0800 703 02 06**

KiNTO  
ONE  
PERSONAL



MANUAL DO ASSINANTE

CANAIS DE ATENDIMENTO  
AO ASSINANTE **KINTO ONE PERSONAL**

**Agendamento de manutenção:**

Pela internet, no [Portal do Cliente](#)

Ou via e-mail: [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)

**Central de Atendimento ao Assinante:**

Pelo telefone: 0800 703 02 06

Pelo e-mail: [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)

**Horário de atendimento:**

de Segunda a Sexta, das 8h às 20h

Sábado, das 8h às 12h

**Mais informações disponíveis no site:**

[www.kintomobility.com.br](http://www.kintomobility.com.br)



1. INTRODUÇÃO

2. DICAS DE USO DO VEÍCULO

3. PORTAL DO CLIENTE

4. ENTREGA DE VEÍCULO

5. MANUTENÇÃO DO VEÍCULO

5.1 COMO AGENDAR A MANUTENÇÃO DO SEU VEÍCULO?

6. VEÍCULO RESERVA

7. MULTAS DE TRÂNSITO

7.1 PARA ENTRAR COM RECURSOS CONTRA A PENALIDADE

8. PACOTES DE DIÁRIA KINTO SHARE

9. ASSISTÊNCIA 24H **KINTO ONE PERSONAL**

10. SINISTRO: ACIDENTES E ROUBOS

10.1 O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTES?

11. DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO

**KINTO ONE** PERSONAL

## 1. INTRODUÇÃO

Prezado Assinante,

Seja bem-vindo à **KINTO**. É um prazer ter você conosco.

Conte com a nossa ajuda para aproveitar ao máximo a sua assinatura.

A partir de agora, você terá a tranquilidade e a segurança de nossos serviços. A **KINTO** é uma marca global de serviços de mobilidade do grupo Toyota, presente na Ásia, Europa, América do Norte e América Latina.

Neste Manual, estão as informações básicas para o uso correto do veículo:

1. Recomendamos que você verifique com cautela as telas do checklist, confirmando todas as informações;
2. Toda documentação, as chaves e os acessórios do veículo devem ser mantidos e guardados por você e devolvidos ao final do contrato;
3. Se um dos itens acima for perdido, entre em contato com a Central de Atendimento ao Assinante e comunique a perda, a fim de que sejam tomadas as providências para reposição do item, como previsto em contrato;
4. Não é permitida nenhuma modificação ou inclusão de acessórios que altere a estrutura do veículo;
5. Você é responsável por garantir que o veículo seja submetido às manutenções preventivas, ou seja, aquelas determinadas pelo Plano de Manutenção do Manual do Fabricante. Para isso, mantenha-se atento à quilometragem de seu veículo e entre em contato com a Central de Atendimento ao Assinante para agendar sua revisão.

## 2. DICAS DE USO DO VEÍCULO

Para você aproveitar o seu KINTO da melhor maneira possível:

Regularmente, verifique o estado geral do veículo.

As informações do painel do veículo são importantes para sua segurança. Fique atento:

- Luzes amarelas indicam alguma disfunção de componentes; mantenha-se alerta e verifique assim que possível;
- Luzes vermelhas indicam uma anomalia grave; procure um local seguro e pare o carro para melhor verificação. Acione a assistência 24hrs pelo telefone **0800 703 02 06**;
- Use sempre o cinto de segurança;
- Calibre semanalmente os pneus como medida preventiva, observando, no Manual do Fabricante, a calibragem exata a ser utilizada;
- Estacione sempre em local fechado e seguro;
- Abasteça o veículo em postos de combustíveis de confiança;
- Dirija regularmente, evitando altas rotações do motor, e não ultrapasse a capacidade de carga destinada ao veículo.
- Não apoie a mão sobre a alavanca de câmbio sem necessidade esta prática danifica as peças e indica uso inadequado do componente.
- Evite descansar o pé no pedal da embreagem com o carro em movimento ou motor ligado.
- Em caso de enchentes e inundações, não tente trafegar nos locais em que houver acúmulo de água. Isso implicará a perda da cobertura contratada.

## 3. PORTAL DO CLIENTE

A KINTO fornece um Portal do Cliente, em que você pode acessar, de forma prática e rápida, todas as informações do contrato e solicitações abertas por meio do SAC.

Acessando a área logada, você consegue:

### 1. Acompanhar o processo de sua assinatura

The screenshot displays the 'STATUS DA SUA ASSINATURA' (Signature Status) page. At the top, there are navigation links for 'Notificações' and 'Nome do Cliente'. The main heading is 'STATUS DA SUA ASSINATURA' with the subtitle 'Acompanhe as etapas da sua assinatura KINTO One Personal'. Below this is a progress bar with four stages: 'Análise de documentação', 'Documentação aprovada', 'Método de pagamento', and 'Assinatura do contrato'. The first stage is active, indicated by a blue dot and a red arrow pointing to it. Below the progress bar, a message states: 'Estamos analisando a documentação enviada para aprovar sua assinatura. Não se preocupe, você será avisado quando tivermos um retorno. Previsão de conclusão: até 2 dias úteis'. The page is divided into two main sections: 'Veículo' and 'Assinatura'. The 'Veículo' section shows a silver Toyota Yaris Seda with specifications: Versão: XL PLUS CONNECT, Cor externa: Vermelho, Cor interna: Bege, Acessórios: Sensor de estacionamento, Película de proteção solar, Wi-fi a bordo, and Final da placa: 5 ou 6. The 'Assinatura' section lists the plan 'KINTO One Personal' with details: Manutenções programadas, seguro com cobertura total, carro reserva, assistência 24h, documentação e impostos já inclusos. Duration: 12 meses, Pacote de diárias: 2 diárias, Franquia de km: 1.500km/mês. Inclusions: Seguro cobertura total, Assistência na estrada 24h por dia, Carro reserva, and Atendimento na rede de concessionárias Toyota. A 'CANCELAR ASSINATURA' button is visible. At the bottom, contact information is provided: 'Em caso de dúvidas, ligue: 0800 703 02 06' and 'Atendimento 24 horas'.

- Lembrando que você precisará definir o método de pagamento e assinar o contrato, para completar o processo de aprovação da assinatura.

This screenshot shows the same 'STATUS DA SUA ASSINATURA' page, but the progress bar is now complete. The message below the progress bar reads: 'Está tudo pronto! Assine o contrato para receber seu veículo e dar início a sua assinatura.' A red arrow points to the 'ASSINAR CONTRATO' button, which is highlighted in blue.

- Definido o método de pagamento e a assinatura do contrato, a qualquer momento, você poderá visualizar o resumo de sua assinatura.

**KINTO** Notificações Nome do Cliente

### PÁGINA INICIAL

Acompanhe as principais informações da sua assinatura KINTO One Personal

Preparação Transporte Entregue na concessionária

Veículo entregue na concessionária. Aguarde contato para agendar sua retirada.

#### Retirada na concessionária

RIOZEN BARRA

Telefone: (11) 4440-44030

Endereço: Av. Aricanduva, 5555  
São Paulo, SP  
Vila Aricanduva

[CHECKLIST DE ENTREGA](#)

#### Veículo

Yaris Sedã



Versão: **XL PLUS CONNECT**  
Cor externa: **Vermelho**  
Cor interna: **Bege**  
Acessórios: Sensor de estacionamento  
Película de proteção solar  
Wi-fi a bordo  
Final da placa: **S ou 6**

[BAIXAR CRLV](#)

#### Assinatura

**KINTO One Personal**

Manutenções programadas, seguro com cobertura total, carro reserva, assistência 24h, documentação e impostos já incluídos.

Duração: **12 meses**  
Pacote de diárias: **2 diárias**  
Franquia de km: **1.500km/mês**  
Seguro cobertura total  
Assistência na estrada 24h por dia  
Carro reserva  
Atendimento na rede de concessionárias Toyota

[VER CONTRATO](#)

Em caso de emergência, ligue:  
**0800 703 02 06**  
Atendimento 24 horas.

## 2. Painel de controle da sua assinatura

Você consegue baixar o documento do veículo, realizar pagamentos, ter acesso aos comprovantes de pagamentos e ter acesso ao seu contrato. Você também consegue acompanhar os KM utilizados no mês, lembrando que, a cada 3 meses, a KINTO irá cobrar os KM excedidos da sua assinatura.

**KINTO** Notificações Nome do Cliente

### PÁGINA INICIAL

Acompanhe as principais informações da sua assinatura KINTO One Personal

#### Uso da franquia de Km

Distância percorrida: **0km** | Mês atual: **1 de 12** | Média mensal sugerida: **1.500km** | Franquia total contratada: **18.000km**

0% 25% 50% 80% 90% 100%

Se ao final do contrato você ultrapassar a franquia contratada, um valor extra de R\$300,00/km excedido será cobrado.

#### Veículo

Yaris Sedã



Versão: **XL PLUS CONNECT**  
Cor externa: **Vermelho**  
Cor interna: **Bege**  
Acessórios: Sensor de estacionamento  
Película de proteção solar  
Wi-fi a bordo  
Placa: **000AAAA**  
Chassi: **0000000000AAAAAA**  
Km total: **00000km**

[BAIXAR CRLV](#)

#### Próximo pagamento

**JUNHO**

Disponível para pagamento

Valor: **R\$ 3.000,00** | Vencimento: **15/06/21** | Método: **Pix** [Alterar](#)

[PAGAR](#)

#### Assinatura

**KINTO One Personal**

Manutenções programadas, seguro com cobertura total, carro reserva, assistência 24h, documentação e impostos já incluídos.

Duração: **12 meses**  
Pacote de diárias: **2 diárias**  
Franquia de km: **1.500km/mês**  
Seguro cobertura total  
Assistência na estrada 24h por dia  
Carro reserva  
Atendimento na rede de concessionárias Toyota

[VER CONTRATO](#)

Em caso de emergência, ligue:  
**0800 703 02 06**  
Atendimento 24 horas.

### 3. Check-list de Entrega e Devolução.

Na opção check-list, você poderá verificar e confirmar toda a condição do veículo no momento da entrega.

É muito importante uma atenção especial nesse item, pois tudo que foi confirmado será avaliado no momento da devolução do veículo e poderá acarretar cobranças adicionais, caso haja alguma divergência envolvendo:

- **Itens faltantes:** chave reserva, tapetes, macaco, manual do proprietário, pneu estepe, etc.
- **Avarias:** Riscos, amassados, manchas internas/externas, etc.

**KiNTO** Notificações Nome do Cliente >

< Voltar para

### CHECKLIST DE ENTREGA

Revise as condições nas quais o veículo foi entregue. Em caso de qualquer irregularidade, desmarque o critério em questão.

- Limpeza Geral (interna e externa)
- Faróis/Lanterna e luzes
- Funiária em geral (Riscos e amassados)
- Para-brisa/vidros em geral
- Ar-condicionado (Funcionalidade)
- Travas elétricas
- Tapetes
- Pneus
- Marca dos pneus \*  
Pirelli
- Estepe
- Macaco/triangulo e chave de roda
- Chave reserva
- Documento do veículo
- Manual do proprietário
- Manual do veículo
- Acessórios (Película, sensor de estacionamento e outros)

O veículo não apresenta irregularidades.

Estou ciente da afirmação acima, bem como de que as informações aqui prestadas serão consideradas no momento da devolução do veículo.

ENVIAR CHECKLIST >

### 4. Histórico de pagamento

Nesta opção você poderá visualizar e conferir todo extrato de pagamento de mensalidades, manutenções e infrações de trânsito

< Voltar para

### HISTÓRICO DE PAGAMENTOS

Confira seu histórico de pagamentos e realize o pagamento quando disponível

Mensalidade Outras cobranças

<b>JULHO</b> Em atraso	Valor: R\$ 89,90	Vencimento: 15/06/21	Método: <a href="#">Alterar</a> Cartão de crédito	<a href="#">VER DETALHES</a>
<b>JUNHO</b> Erro no pagamento	Valor: R\$ 89,90	Vencimento: 15/06/21	Método: <a href="#">Alterar</a> Cartão de crédito	<a href="#">VER DETALHES</a>
<b>MAIO</b> Pago	Valor: R\$ 89,90	Vencimento: 15/06/21	Método: <a href="#">Alterar</a> Cartão de crédito	<a href="#">VER DETALHES</a>

## 5. Multas

Você receberá os informativos de infrações de trânsito por e-mail e poderá consultar as informações completas disponibilizadas no portal.

As cores das multas indicam o grau da gravidade, conforme demonstrado abaixo:

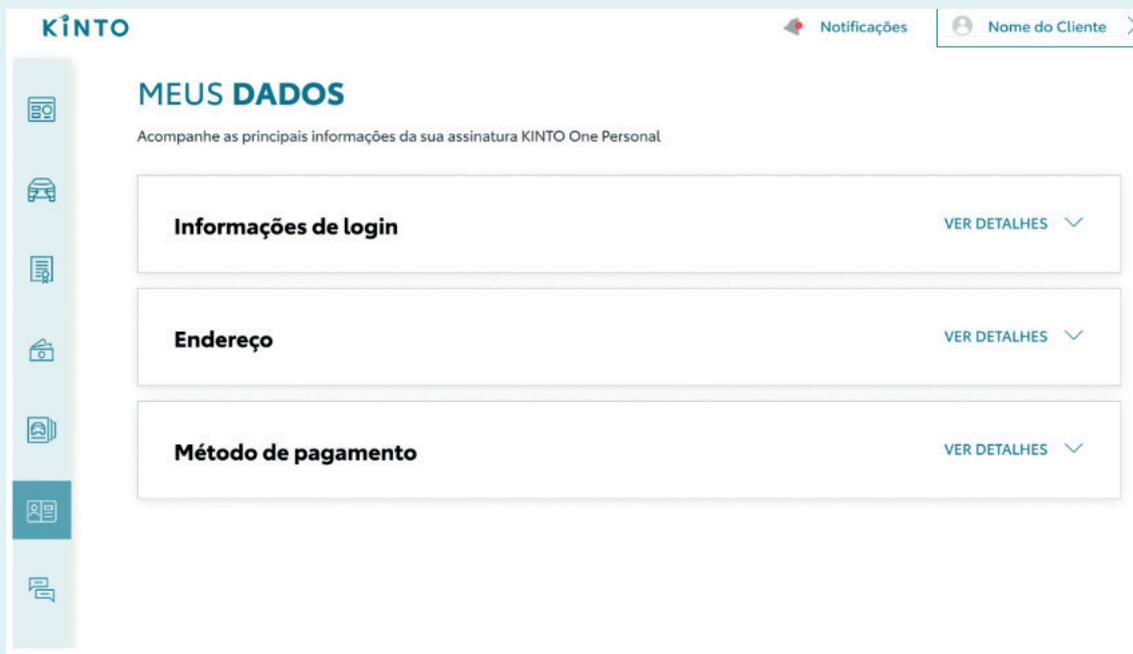
Descrição	Gravidade	Data	Local	Pontos
Parar o veículo na calçada ou faixa de pedestres	Leve	15/06/21	BR104 Km 53	3
Transitar em velocidade até 20% superior à máxima permitida na via	Média	15/06/21	BR104 Km 53	4
Deixar de dar preferência de passagem a pedestre quando este houver iniciado a travessia	Grave	15/06/21	BR104 Km 53	5
Disputar corrida	Gravíssima / Suspensão do direito de dirigir	15/06/21	BR104 Km 53	7

Todos os pagamentos das multas estarão disponíveis no histórico de pagamentos, onde será possível consultar, inclusive, se existe algum débito.

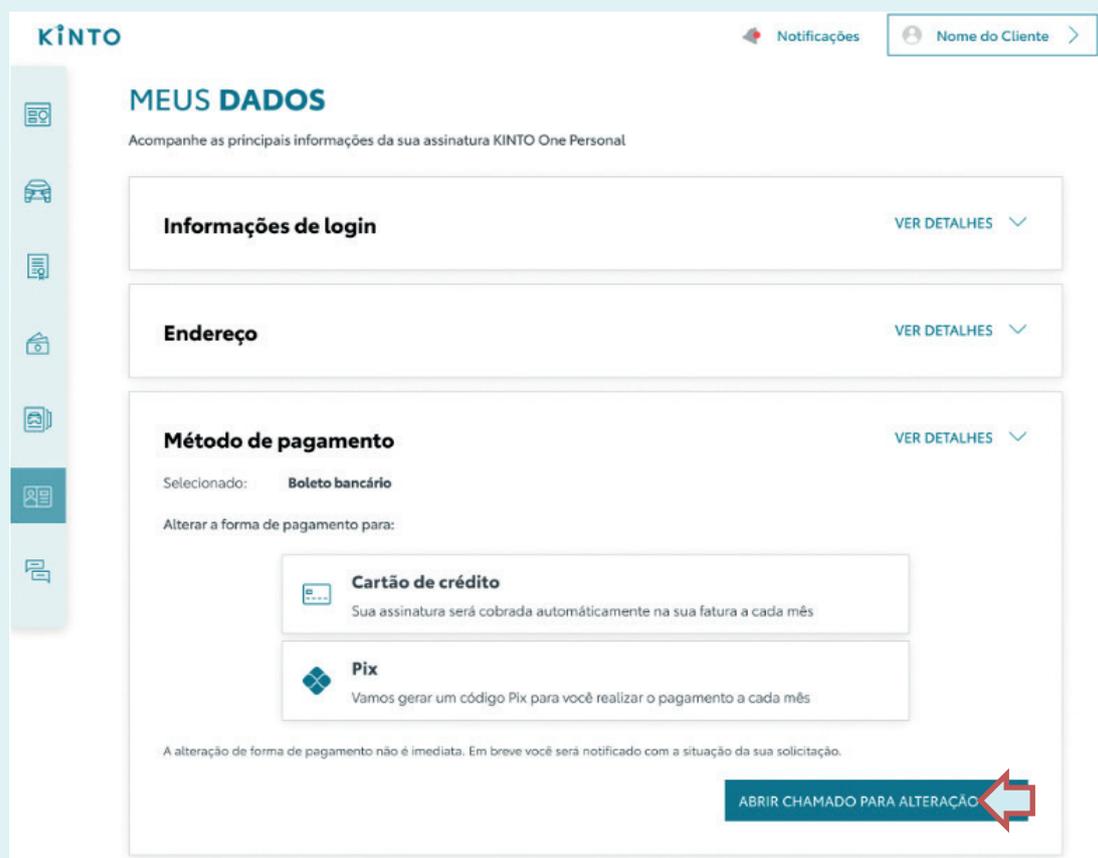
Descrição	Valor	Vencimento	Método	Ações
Disputar corrida	RS 3.000,00	15/06/21	Boleto bancário	Alterar
Parar o veículo na calçada ou faixa de pedestres	88,90	15/06/21	Boleto bancário	Alterar
Parar o veículo na calçada ou faixa de pedestres	88,90	15/06/21	Boleto bancário	Alterar

## 6. Meus dados

Você poderá alterar os dados e login diretamente nessa opção no portal.

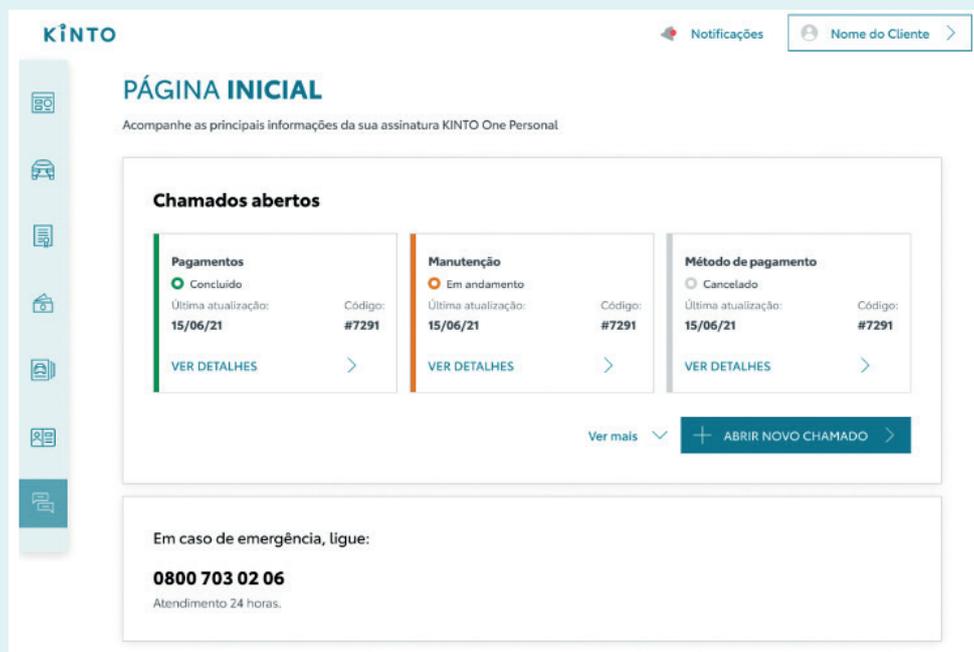


**Observação:** para alteração do método de pagamento, você será direcionado para a abertura de chamado no SAC.



## 7. Chamados

Para facilitar e agilizar suas solicitações, o atendimento da KINTO estará pronto para melhor lhe atender por meio do Portal do Cliente. Nele, você poderá solicitar alteração do método de pagamento, agendamento de manutenção, fazer elogios, reclamações e sanar dúvidas.



## 4. ENTREGA DO VEÍCULO

Nosso veículo é entregue zero-quilômetro, com a revisão dos itens de segurança, os acessórios originais e de série da montadora e os acessórios eventualmente contratados. Todos os itens estão listados no checklist que você assinou digitalmente, no momento da entrega do veículo.

### Itens que são entregues com o veículo:

- Documento do veículo (CRLV);
- Manual do Proprietário;
- Adesivo do Manual de Instruções ao Assinante **KINTO One Personal**;
- Chaves original e reserva do veículo;
- Jogo de tapetes originais; e
- Acessórios (se contratados).

## 5. MANUTENÇÃO DO VEÍCULO

A manutenção periódica deve seguir as regras e os prazos solicitados pelo fabricante (conforme descrito no Manual de Manutenção) obrigatoriamente na rede Toyota:

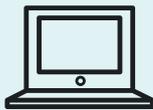
- A cada 10.000 km
- Ou 12 meses

A **KINTO** dará todo o suporte necessário no agendamento da manutenção, porém o agendamento deve ser solicitado pelo assinante.

## 5.1 COMO AGENDAR A MANUTENÇÃO DO SEU VEÍCULO?

Você poderá agendar através dos canais:

**PORTAL DO  
CLIENTE**



**TELEFONE  
(SAC)**



**E-MAIL  
(SAC)**



A Central de Atendimento pelo **telefone 0800 703 02 06** ou **e-mail [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br)**, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Lembre-se de informar que você é um assinante do **KINTO One Personal**.

Em até 12 horas, o SAC entrará em contato, confirmando o horário do agendamento. Agendada a manutenção, você deverá comparecer no horário e na data estipulados.

Verifique a lista de itens de manutenção cobertos em seu contrato. Caso queira adicionar itens ou serviços fora do plano de manutenção básico, a KINTO enviará, por e-mail, uma solicitação para você confirmar a compra dos itens ou serviços adicionais.

## 6. VEÍCULO RESERVA

O assinante KINTO One Personal tem direito a 7 dias de carro reserva básico, desde que o tempo da manutenção periódica ou corretiva seja superior a 48 horas.

Casos em que não há cobertura de veículo reserva:

- Perda de documento;
- Perda de placa;
- Confirmação de Perda Total;
- Roubo e Furto; e
- Apreensão de veículo por descumprimento das leis de trânsito.

## 7. MULTAS DE TRÂNSITO

A **KINTO** irá gerenciar e monitorar as infrações de trânsito com os órgãos de trânsito. As infrações de trânsito cometidas com os veículos locados são de responsabilidade

do assinante do veículo. Caso o cliente queira indicar outra pessoa, ele deve informar isso de imediato quando receber a notificação, caso contrário, ele será indicado automaticamente conforme contrato.

Toda e qualquer infração de trânsito recebida pelo **KINTO** será comunicada pelo e-mail cadastrado pelo assinante e pode ser visualizada no Portal do Cliente.

## 7.1 PARA ENTRAR COM RECURSO CONTRA A PENALIDADE

Caberá ao assinante do veículo ingressar com recurso se entender necessário. Se julgado procedente, o valor do pagamento da multa/infração será reembolsado pela **KINTO** ao assinante após a devolução ter sido efetivada pelo órgão competente, sem qualquer acréscimo.

**Caso o assinante necessite de documentos adicionais para efetuar o recurso, deverá solicitar à KINTO.**

Notificações/Multas/Infrações recebidas pela **KINTO** fora do prazo deverão ser objeto de recurso pelo assinante, não cabendo à **KINTO** penalizações ou sanções por improbidade do órgão autuante. Em caso de dúvidas com relação a multas, entre em contato pelo e-mail: [multas@kintomobility.com.br](mailto:multas@kintomobility.com.br) ou pelo telefone da **Central de Atendimento: 0800 703 02 06.**

As infrações de trânsito cometidas com os veículos locados são de responsabilidade do assinante.

Toda e qualquer infração de trânsito recebida pela **KINTO** será enviada para o **e-mail cadastrado pelo assinante.**

## 8. PACOTES DE DIÁRIAS KINTO SHARE

Assinantes KINTO One Personal têm o benefício de experimentar os serviços do **KINTO Share** e alugar qualquer modelo Toyota, quando quiser e em qualquer lugar do Brasil que tenha uma Estação **KINTO Share**.

No momento do contrato, você escolheu 1 das opções de contratação abaixo:

- **2 diárias** ao ano no **KINTO Share**, válidas até o término do contrato.
- **30 diárias** ao ano no **KINTO Share**, válidas até o término do contrato.

Após a retirada do veículo, você receberá um e-mail com a chave de acesso para finalizar seu cadastro no **KINTO Share**. Você precisa concluir seu cadastro para solicitar as diárias do seu pacote.

\*Você só será cobrado de valores adicionais, como combustível, excesso de KM, Vallet, Multas e diárias adicionais do seu pacote.

**ATENÇÃO:** Alugando um veículo do KINTO Share, você concorda com os termos e condições de uso do contrato e serviços do KINTO Share, os quais possuem valores de seguro e franquia diferentes do **KINTO One Personal**.

Para conhecer os valores de franquia, consulte: <https://kintomobility.com.br/share>

## 9. ASSISTÊNCIA 24 HORAS KINTO ONE PERSONAL

**Assistência 24 horas: 0800 703 02 06.**

Assistência 24 horas da **KINTO** é um serviço exclusivo que está disponível em todo o território nacional, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Com a assistência 24 horas da **KINTO**, o assinante terá direito aos seguintes serviços:

- **Socorro elétrico;**
- **Mecânico;**
- **Meio de transporte alternativo;**
- **Pane seca;**
- **Chaveiro (abertura do veículo);**
- **Hospedagem;**
- **Troca de pneu;**
- **Meio de transporte alternativo.**

Os serviços serão realizados por um prestador de serviços contratado pela **KINTO** e o limite de cobertura para reboque e meio de transporte alternativo é de um raio de até 100 km\* do local do evento.

O assinante deverá se informar acerca das regras e responsabilidades e, caso excedido o limite de cobertura, deverá arcar com os custos extras cabíveis.

## 10. SINISTRO: ACIDENTES E ROUBOS

Caso o veículo não apresente condições de rodagem, entre em contato com a **Assistência 24 horas pelo telefone 0800 703 02 06; tenha o documento do veículo em mãos** e permaneça no local até a chegada da plataforma, que encaminhará o veículo para uma concessionária Toyota.

A franquia será cobrada por evento, conforme condição estipulada em contrato;

O valor máximo da participação do assinante será o valor da franquia. Para manutenção da garantia dos veículos KINTO, qualquer reparo será, **obrigatoriamente, realizado em uma concessionária Toyota autorizada.**

A proteção não cobrirá danos ocorridos quando o carro se envolver em sinistro e estiver sendo guiado por condutor não vinculado ao contrato, não habilitado ou embriagado, dentre outras causas previstas em lei.

Caso o veículo tenha sido roubado, providencie o BO **imediatamente** e ligue para nossa **Central de Atendimento, no telefone 0800 703 02 06**.

## 10.1 O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTES?

- Mantenha sempre a calma;
- Retire o carro da via e procure um acostamento;
- Caso haja vítima, preste o socorro necessário;
- Providencie imediatamente o Boletim de Ocorrência (BO);
- Prazo máximo para apresentação: em até 48 horas;

O BO é obrigatório e deverá ser realizado em qualquer situação de sinistro (pequena, média ou grande monta), roubo ou furto do veículo, independentemente da contratação da proteção do veículo;

- Preencha o formulário de Sinistro no link abaixo:

[http://portalclientes.kintomobility.com.br/areaclientes/formulario\\_acidentes\\_sinistros.pdf](http://portalclientes.kintomobility.com.br/areaclientes/formulario_acidentes_sinistros.pdf)

- Colete todos os documentos necessários para solicitar abertura de sinistro junto ao **SAC** da KINTO.

### DOCUMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE SINISTRO:

1. Cópia da CNH do condutor (KINTO) e do terceiro (caso houver);
2. Cópia do CRLV do veículo segurado (KINTO) e terceiro (caso houver);
3. Cópia do Boletim de Ocorrência (BO);
4. Fotos do veículo KINTO sinistrado, do veículo terceiro ou causador (caso houver);
5. Nome, telefone e e-mail do terceiro.

- Após o formulário devidamente preenchido e a reunião de todos os documentos necessários, o cliente deverá enviá-los ao e-mail [suporte@kintomobility.com.br](mailto:suporte@kintomobility.com.br);
- Aguarde o retorno da KINTO em até 48 horas para lhe informar onde será o local da vistoria veicular da seguradora (se houver possibilidade de dirigir).

**\*O atraso ou a falta de entrega do BO no prazo de 48 horas acarretará a cobrança integral do veículo ou do seu reparo.**

Em caso de sinistro com terceiro(s), em que este(s) se considere(m) vítima(s), solicite que ele(s) entre(m) em contato com nossa **Central de Atendimento do Assinante**.

## 11.DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO

A devolução do veículo, ao final do contrato, deverá ser feita considerando as seguintes condições:

A devolução do veículo é feita em duas etapas:

### 1. Agendamento da Devolução

- O assinante deverá agendar a devolução do veículo ligando para a Central de Atendimento do **KINTO One Personal**;
- Serão informados local, data e hora da devolução e todo o processo ou as condições de devolução do veículo.

### 2. Vistoria veicular

- A **KINTO** indicará o prestador para realização da vistoria técnica de devolução, em que será verificada a situação do veículo;
- Ao final da vistoria, você deverá analisar atentamente todos os pontos marcados do checklist, garantindo que as informações estão corretas, a fim de não haver cobranças com as quais não concorde.
- Por fim, datar e assinar o documento. É nesse momento que o assinante deve manifestar qualquer inconformidade com a vistoria e sinalizá-la no checklist;
- **Lembre-se de levar o Manual, a chave reserva e o documento atualizado.**

No esquecimento de qualquer um desses itens ou de qualquer outro item obrigatório, o vistoriador fará constar no checklist (isso poderá acarretar encargos financeiros no futuro).