

Gestão de Frota – Protocolo de Emergência

SUPORTE AO USUÁRIO – 24H

Se o carro parar de funcionar por qualquer motivo ou precisar ser guinchado, ligue para a seguradora:

Tokio Marine

0800 32 86546

**Informe a placa do veículo ou o CNPJ da Hyundai:
10.394.422/0001-42**

Se houver a opção de reparo imediato, o usuário pode arcar com os custos e solicitar o reembolso posterior. (Ex.: Troca de bateria, reparo de pneu/roda, serviços de chaveiro, etc.)

Obs.: em caso de substituição de peças, devem ser seguidas as recomendações do manual.

REMOÇÃO – GUINCHO

(Somente quando não é possível seguir viagem)

- **Em caso de acidente (colisão)**, o carro deve ser removido para a fábrica (estacionamento do torniquete) se estiver até 500 Km de distância. Acima de 500 Km, deve ser removido para a concessionária mais próxima.
- **Outros problemas**, o carro deve ser removido para a concessionária mais próxima.

Obs.: Caso não seja possível a imediata remoção para a concessionária, o usuário deve providenciar local adequado para guarda temporária do veículo.

Obs.: A seguradora oferece serviço de taxi para que o usuário chegue ao seu destino quando o carro é guinchado.

Durante o horário comercial, entre em contato com o time de suporte de frota para reportar a ocorrência e receber orientações adicionais.

PROCEDIMENTOS INTERNOS (Usuários)

ACIDENTES

1. Preencha o “Accident Report” com todos os detalhes da ocorrência (descrição e imagens) e envie uma cópia aprovada para o e-mail: fleet.support@hyundai-brasil.com

Observação:

- O template do report está disponível em: [O:\Templates\HMB Forms\GA\9. Fleet Management\Accident Report.pptx](#)
- O report deve ser aprovado pelo HoD.
- **Em caso de acidentes com vítimas de lesões corporais, o departamento de HS deve ser notificado e assinar o report.**
- Importante conter os dados de contato de terceiros envolvidos (Se houver).

2. Se houver terceiros envolvidos, será necessário registrar o boletim de ocorrência policial (pode ser eletrônico): <https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia>

Estes documentos são obrigatórios e devem ser enviados para o departamento de Business Support em 48 horas após a ocorrência. A partir do recebimento dos documentos, BS irá conduzir as ações necessárias

MANUTENÇÃO (revisão programada, quebras e outras falhas)

1. Solicitar os serviços de manutenção na plataforma Business HUB.

Observação: A requisição é obrigatória para a aprovação dos serviços pelo departamento de Business Support.

VEÍCULO TEMPORÁRIO

Opção 1: Empréstimo temporário de veículo disponível na frota (modelo aleatório). Em alguns casos o departamento de business support pode realizar a locação de um veículo (de locadora) através do processo de viagem à trabalho para suprir a necessidade do usuário. Esta opção é aplicável em até 3 dias úteis a partir da comunicação da ocorrência.

Opção 2: O usuário pode locar um veículo (de locadora) de mesma categoria e solicitar o reembolso de despesa posteriormente. O processo de reembolso será conduzido pelo time de BS. Esta opção pode ser adotada imediatamente após a ocorrência caso a opção 1 não seja viável.

SUPPORT OPERACIONAL DE FROTA – Segunda à Sexta-feira de 8:00 às 17:00

Piracicaba: 19 3373-0161 / 0382 / 0187 **São Paulo:** 11 9 9637-2352

Email: fleet.support@hyundai-brasil.com

Company Car Management – Emergency Protocol

USER SUPPORT – 24H

Whenever the car stops working due to a problem or needs to be towed (when not moving), just call the car insurance company:

Tokio Marine
(current insurance company)

0800 32 86546

Enter the vehicle's license plate or Hyundai CNPJ:
10.394.422/0001-42

If there is an option for immediate repair **with costs**, the user will be able to bear the costs and request a refund later. (Ex.: battery change, tire repair, locksmith services and others)

Remark: In case of parts exchange, the same parameters of the original part must be kept.

TOW DESTINATION (Only when car can not road)

- **In case of accident**, if the occurrence is 500 km from Piracicaba, the car must be towed to the HMCSA factory. Above 500 km the car must be towed to the nearest dealership.
- **Other problems**, the car should be towed to the nearest dealership.

Remark: in case of immediate unavailability of the dealership, user must provide temporary place.

Remark: Insurance company also offers a taxi service so that the user can continue the trip when the car is towed.

ASAP during business hours (**Monday to Friday from 8:00 am to 5:48 pm**), contact the fleet's operational support team to report the occurrence and receive guidance on the process.

INTERNAL PROCEDURES (user)

ACCIDENTS

1. Fill in the report with all the occurrence details (description + images) and send a copy to the e-mail: fleet.support@hyundai-brasil.com

Remarks:

- Accident Report template available in the directory: [O:\Templates\HMB Forms\GA\9. Fleet Management\Accident Report.pptx](#)
- The report must contain HoD approval.
- **In case of accidents with victims of bodily injuries, the HS department must be notified and sign the report.**
- It is important to inform the contact of the third party (if any).

2. If there are third parties involved, it will be mandatory to register an Occurrence Bulletin (can be electronic): <https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia>

Documents are mandatory and must be forwarded to Business Support within 48 hours after the occurrence. From the delivery of the documents, BS will conduct all dealings until the end of the process.

CORRECTIVE (regular inspection, breaks and other failures)

1. Request maintenance services on the fleet management platform (Business HUB).

Remark: The request is mandatory for the progress of the process: quotation approval and release of the service by the Business Support area.

TEMPORARY CAR

Option 1: Temporary loan of a vehicle available in the fleet (random model). In some cases, Business Support may offer a rental reservation at partner rental companies through business travel processes. Availability within 3 working days.

Option 2: The user can rent a car (of the same category) on his own and request reimbursement of expenses later. The refund process will be carried out by Business Support area. Immediate availability.

FLEET OPERATIONAL SUPPORT - Monday to Friday from 8:00 am to 5:00 pm

Piracicaba: 19 3373-0161 / 0382 / 0187 **São Paulo:** 11 9 9637-2352

Email: fleet.support@hyundai-brasil.com