

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AO USUÁRIO

Manual de orientação



FOTON
ASSISTANCE 24/7

0800-600-0066

EASY *Move*
让万物移动更自由



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

O **FOTON ASSISTANCE** é um serviço Foton de atendimento ao usuário (proprietário e/ ou motorista) de veículos produzidos pela **FOTON**.

I. Qual a finalidade do FOTON ASSISTANCE?

Colocar à sua disposição um canal de contato para atendê-lo 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, para solicitar um atendimento de emergência caso seu veículo porventura sofra alguma pane imobilizante.

Além disso, o **FOTON ASSISTANCE** também está à sua disposição para tirar dúvidas, solicitar informações, fazer sugestões ou reclamações em horário comercial (09:00 às 17:00)

II. Como Funciona?

Ligue gratuitamente para o **FOTON ASSISTANCE** através do número **0800-600-0066** para ser assistido por um atendente técnico capacitado para ajudá-lo. O atendimento é registrado e acompanhado até a solução.

III. Quem pode utilizar o FOTON ASSISTANCE?

O **FOTON ASSISTANCE** está disponível a todos os clientes que possuam veículos produzidos e comercializados pela FOTON em território nacional.

Durante os **primeiros 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão da nota fiscal**, o cliente tem acesso pleno aos serviços previstos no programa, conforme as condições aplicáveis.

Após esse período de 12 (doze) meses, o cliente permanece elegível ao suporte técnico, podendo contar com o operador técnico **FOTON** para orientação, diagnóstico inicial e direcionamento da demanda.

A assistência no local e o serviço de guincho, quando aplicáveis, poderão ser prestados:

- Mediante contratação do plano **FOTON TOTAL CARE**; ou
- Na ausência do plano, mediante solicitação formal por intermédio de concessionário autorizado, com orçamento previamente aprovado pelo cliente, sendo os custos dos serviços de responsabilidade do cliente.

Ressalta-se que a decisão quanto à antecipação ou não do pagamento dos serviços cabe exclusivamente ao concessionário, como medida de gestão e mitigação de eventuais prejuízos operacionais."

IV. Quando Utilizar ?

Sempre que precisar de suporte técnico quando seu veículo tiver alguma pane que o imobilize, impedindo seu deslocamento a um Concessionário, ou quando precisar de um contato com a **FOTON** para qualquer outra necessidade.



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

V. Como proceder em caso de avaria que imobilize o veículo ?

É fundamental que o condutor ou gestor de frota assegure que de fato a pane se trata de uma falha imobilizante, portanto é importante que algumas verificações prévias sejam realizadas antes da ligação ao **FOTON ASSISTANCE**

1. Avaliação Inicial da Pane

Indicações em **AMARELO** sinalizam advertência. Caso não haja nenhum sintoma perceptível no funcionamento do veículo, recomenda-se conduzi-lo com cautela e encaminhá-lo a uma concessionária autorizada mais próxima e o mais breve possível para avaliação técnica. (Neste caso a central pode auxiliá-lo no direcionamento para a concessionária mais próxima)

2. Verificação de Falhas Imobilizantes

Confirmar se a pane se enquadra como falha imobilizante, ou seja, situações em que o veículo não consegue se deslocar por meios próprios, como:

- Veículo não liga ou desliga sozinho;
- Houve abastecimento recente a falha (é importante no ato da compra que o condutor assegure que o combustível e ARLA 32 abastecido seja de qualidade confiável, podendo exigir teste antes do abastecimento)
- Falha grave no sistema (SINAL **VERMELHO** NO PAÍNEL);
- Ruído interno no motor e/ou transmissão;
- Vazamento de combustível, lubrificantes e fluidos;
- Cabos soltos ou desconectados visivelmente
- Pane elétrica que impeça o funcionamento do veículo e seu reestabelecimento através de carga auxiliar compatível com as especificações da bateria tenha sido realizada.

É importante no caso de pane elétrica observar:

- Existe rastreador instalado no veículo (Neste caso solicitar a empresa responsável pela instalação ou Gerenciadora de risco, o desligamento remoto do rastreador);
- Se ao tentar ligar o veículo, o motor de partida esta tentando realizar a partida;
- Se existe injeção de combustível

4. Conferência de Indicadores no Painel

Observar atentamente as luzes e mensagens do painel, identificando alertas críticos que indiquem a impossibilidade de circulação do veículo.

Sempre que possível, conferir:

- Nível de combustível, lubrificantes, líquido de arrefecimento e ARLA 32;
- Nível de bateria (Se houver)
- Drenagem do Filtro Racor (Visando eliminar acúmulo de água, contaminação no sistema de combustível)
- Se houve acionamento incorreto de algum sistema (freio de estacionamento, por exemplo)



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

5. Acionamento do Foton Assistance

Somente após a realização dessas verificações e a confirmação de falha immobilizante, o condutor ou gestor de frota deve entrar em contato com o **FOTON ASSISTANCE** para abertura do chamado.

V. Como proceder em caso de avaria que imobilize o veículo?

1º Passo: Antes de entrar em contato, tenha em mãos o Manual de Garantia e Manutenção (em formato físico ou digital), bem como o documento do veículo, seus dados básicos e o endereço ou localização exata onde o veículo se encontra. Essas informações são essenciais para um atendimento ágil e eficiente.

2º Passo: Entre em contato com o **FOTON ASSISTANCE** pelo telefone **0800 600 0066** e informe ao atendente técnico:

- **Número do chassi** do veículo (disponível no manual de garantia, no documento do veículo ou no painel);
- **Local onde o veículo** se encontra, incluindo referências que auxiliem o acesso;
- **Número de telefone** para contato para acompanhamento do atendimento;
- **Descrição detalhada da ocorrência** e das condições no momento da pane.

3º Passo: O atendente técnico realizará, inicialmente, uma orientação telefônica, buscando identificar a melhor solução possível para permitir que o veículo volte a rodar de forma segura.

4º Passo: Caso a solução não seja possível de forma imediata, mas o operador técnico entenda que haja viabilidade de resolução com apoio da rede autorizada, será realizada uma teleconferência com o concessionário mais próximo, para avaliação conjunta da possibilidade de desimobilização remota do veículo, com base no conhecimento técnico da central e do concessionário.

5º Passo: Não sendo possível a solução por teleconferência, e havendo indicação técnica de atendimento presencial, o **FOTON ASSISTANCE** acionará o concessionário mais próximo para atendimento “in loco”, conforme as condições aplicáveis.

6º Passo: Caso, durante o atendimento “in loco”, seja identificado que o reparo não pode ser realizado no local, será providenciado o reboque do veículo até o concessionário mais próximo, onde o reparo será executado em condições adequadas.

Os serviços de reboque são realizados exclusivamente por meio da central **FOTON ASSISTANCE**.

Para veículos de passeio caso cliente acione a central, é importante que a central se certifique que o cliente possui seguro, a central deve recomendar que o mesmo faça o acionamento pelo seguro, pois a tal atividade agiliza o atendimento, não resulta em perda de desconto e ou bonificação na renovação.



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

Caso o cliente insista em ser assistido pelo reboque do **FOTON ASSISTANCE**, após a tentativa de desmobilizar o veículo o reboque pode ser solicitado pela central.

IMPORTANTE: Durante todo o processo de atendimento, o **FOTON ASSISTANCE** manterá contato contínuo com o cliente ou sua empresa, acompanhando o caso até a sua conclusão.”

ATENDIMENTO GRATUITO

O suporte técnico prestado por telefone / Whatsapp é gratuito.

O atendimento por um Concessionário para socorro mecânico no local ou reboque do veículo para as instalações do Concessionário mais próximo é gratuito nas seguintes condições:

- Veículos Produzidos pela **FOTON**, cujos modelos sejam contemplados pelo serviço (veja item III deste folheto);
- Veículo dentro do período de garantia, atendendo as Condições de Garantia do produto (constantes no manual de Garantia);
- Abrange somente o reparo da causa da imobilização não sendo válido para revisão;
- Reparo que não seja decorrente de utilização do veículo de forma não recomendada ou inadequada;
- Reparo cuja causa não seja de responsabilidade de terceiros, ou de qualquer componente não originalmente montado pela **FOTON**, como, por exemplo: encarroçamento, beneficiamento, modificações ou qualquer peça não original **FOTON**.
- Perda do direito ao atendimento gratuito **FOTON ASSISTANCE**: o atendimento telefônico baseia-se em relação de mútua confiança, portanto, se houver motivo de quebra de confiança, caracterizada pela prestação de informações não verdadeiras durante o atendimento, o proprietário deixa de ter direito a futuros atendimentos gratuitos.

TERMOS E CONDIÇÕES DO ATENDIMENTO FOTON ASSISTANCE:

O atendimento através do **FOTON ASSISTANCE** é realizado mediante os seguintes termos e condições:

- Para os fins previstos no presente manual, considera-se usuário o proprietário e/ou motorista dos veículos contemplados pelo serviço **FOTON ASSISTANCE**, excluindo-se passageiros e demais ocupantes dos veículos;
- O acionamento do **FOTON ASSISTANCE** assegura ao usuário o atendimento dentro das disponibilidades do concessionário mais próximo, não garantindo reparo imediato do veículo no local da pane;



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

- Para reparos a veículos fora do período de garantia ou reparos não cobertos pelas condições de garantia do produto, o atendimento será prestado de acordo com as condições comerciais de livre negociação que melhor atendam aos interesses do cliente e do concessionário.
- A FOTON não se responsabiliza pela carga, ocupantes, passageiros, despesas pessoais, danos emergentes e lucros cessantes, diretos, indiretos ou de terceiros;
- A responsabilidade pelo reparo ou pelo reboque do veículo será do concessionário, cabendo ao **FOTON ASSISTANCE** apoiar o usuário, intermediando e acompanhando o atendimento entre ambos;
- Caso o veículo seja removido do local da pane antes da chegada do socorro, o proprietário se responsabilizará por todos os custos envolvidos no atendimento;
- Caso alguma informação prestada pelo usuário não seja verdadeira, comprometendo a garantia do veículo, o proprietário assumirá todos os custos envolvidos para o atendimento.

Reforça-se a obrigatoriedade da utilização do **FOTON ASSISTANCE** em estrita observância às orientações, critérios e condições estabelecidas neste manual, como forma de assegurar a correta execução dos serviços disponibilizados.

Em caso de dúvidas quanto às disposições aqui previstas ou à utilização do serviço, o usuário deverá contatar a Central de Atendimento **FOTON ASSISTANCE**, a qual se encontra devidamente habilitada para prestar os esclarecimentos necessários.

A **FOTON do Brasil** agradece a confiança e reafirma seu compromisso com a transparência, qualidade, segurança e confiabilidade de seus produtos e serviços, oferecendo ao usuário uma experiência satisfatória com seu veículo.



A FOTON MOTOR DO BRASIL VENDAS LTDA É RESPONSÁVEL PELAS MARCAS DOS PRODUTOS FOTON

FOTON MOTOR DO BRASIL VENDAS LTDA

SITE:

[HTTPS://FOTONDOBRAZIL.COM.BR](https://fotondobrasil.com.br)

TELEFONE:

0800-600-0066