

Upute za korisnike vozila



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Sadržaj

Kontakti	3
Preuzimanje vozila	4
Održavanje i servis	5-6
Gume	7-8
Ayvens asistencija	9-10
Osiguranje i upravljanje štetama	11
Zamjensko vozilo	12
Odvoz i dovoz vozila	13
Kartica za gorivo i električnu energiju	14
Savjeti	15



Ovdje smo za **vas.**

Ayvens pozivni centar:

+385 1 6666 060

operativa.hr@ayvens.com

pon-čet: 08:00-16:30

pet: 08:00-14:00

Ayvens pomoć na cesti:

HR: 0800 1121

INO: +385 1 36 88 331

pon-ned: 0:00-24:00

Hitne službe:

Policija: 192

Vatrogasci: 193

Hitna pomoć: 194

DUZS: 112

Upute za korisnike:

www.ayvens.com/hr-hr/dokumenti-i-upute/



Dobrodošli u Ayvens!

Zahvaljujemo na ukazanom povjerenju!

Ayvens je profesionalan i proaktivan partner s dugogodišnjim međunarodnim iskustvom i znanjem. Vođeni timom vrhunskih stručnjaka, fokusiramo se na vaše potrebe i pružamo vam kvalitetna rješenja upravljanja voznim parkom.

U ovim Uputama za korisnike nalaze se osnovne informacije koje će vam pomoći da učinkovito iskoristite sve pogodnosti koje vam pripadaju kao korisniku vozila u najmu. Ovisno o ugovorenom paketu, omogućeno vam je korištenje djelomičnog ili punog opsega usluga.

Kao korisnik vozila, preuzeli ste obvezu rukovanja vozilom u skladu s propisanim uvjetima, a naš stručni tim stoji Vam na raspolaganju, kako bi Vam osigurali kontinuiranu mobilnost i komfor.

Preuzimanje vozila

Prilikom preuzimanja novog vozila molimo vas da provjerite odgovara li vozilo u cijelosti vašoj narudžbi te je li opremljeno u skladu s potpisanim ugovorom.

- 1 Prometna dozvola.
- 2 Polica osiguranja AO i zelena karta.
- 3 Upute proizvođača i servisna knjižica u printanom ili e-obliku.
- 4 Zapisnik o preuzimanju vozila - molimo da sken ovjerenog primjerka dostavite u Ayvens.



Održavanje i servis

Ukoliko je održavanje vozila uključeno u vaš ugovor, Ayvens preuzima ugovorene troškove servisa i rezervnih dijelova, sukladno preporukama proizvođača i isključivo putem ovlaštene mreže Ayvens servisnih partnera.



Popis ovlaštenih servisnih partnera

www.ayvens.com/hr-hr/dokumenti-i-upute/



Kako ispravno održavati vozilo?

- › Održavanje i servisiranje vozila potrebno je obavljati isključivo putem ovlaštene Ayvens mreže servisnih partnera.
- › Vozilo redovno servisirajte u skladu s propisanim intervalima, kao i u slučaju kvarova koji utječu na tehničku ispravnost vozila.
- › Redovito kontrolirajte razine tekućina (motorno ulje, rashladna tekućina).
- › Termin servisa rezervirajte unaprijed direktno kod naših ovlaštenih partnera ili putem Ayvens pozivnog centra.
- › Prilikom redovnog servisa provjerite je li servisni savjetnik pravilno ovjerio servisnu knjižicu vozila, ukoliko je ista isporučena uz vozilo.



Usluga održavanja **uključuje:**

- › Troškove redovnih servisa propisanih od proizvođača.
- › Servisne radove neophodne za sigurno korištenje vozila (izmjene dijelova uslijed uobičajene eksploatacije).
- › Izmjenu ili dopunu tekućina na redovnim servisnim intervalima.
- › Izmjenu akumulatora, metlica brisača i žarulja u okviru uobičajene eksploatacije vozila.

Usluga održavanja **ne uključuje:**

- › Karticu za parkiranje, gorivo i električnu energiju, pranje ili poliranje vozila, pranje motora.
- › Ugradnju dijelova i dodatne opreme (osvrtna ogledala, antene, krovni nosači).
- › Servisiranje i održavanje dodatnih nadogradnji, npr. rashladni uređaji, prijenosna navigacija, BT hands free itd.
- › Popravke oštećenja na vozilu prouzročene nemarom vozača ili suprotno uputama proizvođača vozila.
- › Popravke uzrokovane nepoštivanjem propisanih servisnih intervala te popravke oštećenja koja nisu pokrivena od osiguratelja.
- › Gubitak dijelova opreme (poklopci kotača, ključevi, antene itd.)
- › AdBlue tekućinu i dolijevanje iste.
- › Dopunu tekućina (fluida, ulja itd.) van redovnih servisnih intervala.



Gume

Ukoliko vaš ugovor uključuje uslugu održavanja guma, Ayvens preuzima ugovorene troškove nabavke novih guma u okviru ugovorne kategorije i količine, uključujući sezonsku zamjenu i skladištenje.

Kako ispravno održavati gume?

- › Gume je potrebno promijeniti kada je dosegnuta propisana minimalna dubina profila te u skladu sa zakonski propisanom obavezom zimske opreme.
- › Poštujte zakonsku regulativu zakonske obveze zimske opreme u RH od 15. studenog tekuće, do 15. travnja iduće godine. Najmanje 7 dana unaprijed rezervirajte svoj termin kod Ayvens ugovornih partnera vulkanizera, a za zimsku zamjenu guma termin rezervirajte već tijekom listopada.
- › Dimenzija guma mora odgovarati podacima propisanim od proizvođača.
- › Potrebno je redovito kontrolirati tlak u gumama.

Usluga održavanja guma **uključuje:**

- Popravak oštećenih guma.
- Zamjenu istrošenih guma koje nisu u skladu sa zakonskim propisima.
- Sezonsku zamjenu guma u skladu sa zakonskim propisima.
- Skladištenje guma u skladu s unaprijed dogovorenom količinom ljetnih/zimskih guma tijekom cijelog trajanja ugovora o leasingu.

Usluga održavanja guma **ne uključuje:**

- Zamjenske gume uslijed oštećenja i ostalih okolnosti koje nisu predviđene ugovorom.
- Dopunske usluge ili zahtjeve, kao punjenje guma dušikom i slično.
- Set za popravak guma (kompresor i pjena za krpanje).



Popis ugovornih partnera vulkanizera
www.ayvens.com/hr-hr/dokumenti-i-upute/



Ayvens **asistencija**

Ukoliko je u vaš ugovor uključena asistencija, osigurana vam je pomoć na cesti 24 sata dnevno, 7 dana tjedno, u svim europskim državama.



Hrvatska
0800 1121



Inozemstvo
+385 1 36 88 331



Asistenciju možete pozvati u slučaju:

- Kvarova (motor se ne može pokrenuti ili ste ostali bez goriva)
- Natočenog pogrešnog goriva, izgubljenih ili ukradenih ključeva, oštećenih guma, kvarova uslijed naknadno ugrađene opreme, kvarova uslijed alarmnog sustava
- Prometne nesreće
- Pokušaja krađe ili otuđenja vozila
- Vandalizma
- Ostalih situacija u kojima vam je potrebna podrška pomoći na cesti

Kako koristiti uslugu asistencije?

- › Nazovite broj Ayvens asistencije i pružite operateru potrebne informacije i vozilu, mjestu događaja i okolnostima.
- › U slučaju prometne nesreće obavijestite policiju.
- › Slijedite upute operatera. Ovisno o okolnostima, neka od mogućih rješenja su popravak vozila na licu mjesta ili vuča vozila, a za vozača i putnike povratak kući alternativnom prijevozom, privremeni boravak ili nastavak putovanja zamjenskim vozilom.



Ayvens asistencija ne pokriva troškove stvari u vlasništvu korisnika ili novčane gubitke zbog nemogućnosti korištenja vozila, kao niti slučajeve protuzakornitog korištenja ili postupanja s vozilom te namjerno prouzročene štete.



Detaljne upute o Ayvens asistenciji

www.ayvens.com/hr-hr/dokumenti-i-upute/





Osiguranje i upravljanje štetama

Ukoliko je osiguranje uključeno u vaš ugovor, kontaktirajte Ayvens u slučaju nesreće, štetnog događaja, provale ili krađe vozila.

Ukoliko osiguranje nije uključeno, samostalno kontaktirajte vašeg osiguratelja, a Ayvens obavijestite o događaju.

Kako postupiti u slučaju štetnog događaja?

- › Obavijestite policiju.
- › Obavijestite Ayvens pozivni centar ili asistenciju.
- › Ukoliko ima ozlijeđenih obavijestite hitnu pomoć.
- › Popunite Europsko izvješće o prometnoj nesreći.
- › Ayvens će vas upititi u proces prijave štete.
- › U slučaju ukradenih ili izgubljenih dokumenata vozila ili registarskih pločica, Ayvens će vas uputiti u proces.
- › Popravak vozila može započeti nakon procjene štete, isključivo u Ayvens ovlaštenim servisnim centrima.



Zamjensko vozilo

Ukoliko vaš ugovor uključuje uslugu zamjenskog vozila, Ayvens će organizirati realizaciju, ovisno o ugovorenoj opciji.

Zamjensko vozilo Paket plus

Korištenje zamjenskog vozila ugovorne kategorije, neovisno o broju događaja:

- kvar na vozilu (do 10 dana)
- šteta na vozilu (do 15 dana)
- krađa vozila (do 30 dana)

*Vozač je dužan vratiti zamjensko vozilo odmah kad prestanu uvjeti po osnovi kojih ga je koristio

Zamjensko vozilo Broj dana

Kod paušalno ugovorenog broja dana, ugovorna kategorija zamjenskog vozila se može koristiti tijekom cijelog trajanja najma, neovisno o razlogu, u trajanju do ugovorenog broja dana.

Kako koristiti uslugu zamjenskog vozila?

- Uputite zahtjev Ayvens pozivnom centru i navedite razlog nemogućnosti korištenja vašeg vozila, željeno mjesto i vrijeme preuzimanja zamjenskog vozila, predviđeno trajanje korištenja (u okviru ugovornih uvjeta).
- Prilikom preuzimanja pripremite vozačku dozvolu.
- Vozilo vratite u dogovorenom terminu i na dogovorenoj lokaciji.
- Količina goriva prilikom povrata treba odgovarati onoj koja je evidentirana prilikom preuzimanja.
- Neplaćene kazne za parkiranje i prekršaje fakturirat će se primatelju leasinga uvećane za troškove obrade.

Odvoz i dovoz vozila

"Door to door" usluga može biti uključena u ugovor ili zatražena naknadno po potrebi.

Osnovni paket - ugovorni

- Redovni servisi propisani od proizvođača.
- Sezonska zamjena guma.
- Redovni godišnji tehnički pregledi i registracija.

Prošireni paket - ugovorni

- Redovni servisi propisani od proizvođača. Sezonska zamjena guma.
- Redovni godišnji tehnički pregledi i registracija.
- Popravci koji podliježu garanciji i kvarovi izvan garancijskog roka, ukoliko je vozilo u voznom stanju.*
- Procjena i popravak štete, ukoliko je vozilo u voznom stanju.*

*Tehničko stanje koje dopušta vožnju u skladu sa zakonskim propisima. U situacijama kad vozilo nije u voznom stanju, koriste se usluge Ayvens asistencije.

Jednokratno korištenje

Cijena usluge definirana je Ayvens Pravilnikom o naknadama, objavljenom na mrežnim stranicama.



Kako koristiti uslugu zamjenskog vozila?

Uputite zahtjev Ayvens pozivnom centru najmanje 5 dana unaprijed, navodeći sljedeće podatke:

- Vrsta željene usluge ovisno o ugovorenom paketu.
- Datum i vrijeme preuzimanja vozila.
- Sjedište vaše tvrtke - lokacija preuzimanja i povrata vozila.
- Kontakt podaci osobe za primopredaju vozila.

Kartica za gorivo i električnu energiju

Ukoliko vaš ugovor sadrži uslugu kartice za gorivo ili električnu energiju, možete je koristiti na benzinskim postajama i punionicama naših partnera.

- › Karticu i PIN zaprimit ćete odvojeno te ih uvijek tako i čuvajte, a PIN ne ostavljajte u vozilu.
- › U slučaju gubitka ili krađe kartice korisnik je obavezan otkazati ju kod izdavatelja i obavijestiti Ayvens, kako bismo vam u najkraćem mogućem ishodu novu karticu, sukladno općim uvjetima i uputama dobavljača goriva.
- › Prilikom isteka ugovora i povrata vozila, kao i u slučaju prestanka korištenja kartice za gorivo i električnu energiju, molimo da karticu vratite u Ayvens poništenu ili prerezanu.



Savjeti

Nekoliko korisnih informacija za ugodnije i sigurnije korištenje vozila:

- ✓ Poštujte servisne intervale.
- ✓ Redovito provjeravajte tlak u gumama.
- ✓ Poštujte zakonsku obvezu korištenja zimske opreme.
- ✓ Koristite kvalitetno gorivo.
- ✓ Pratite razinu ulja i tekućina.
- ✓ U slučaju nesreće kontaktirajte policiju i Ayvens asistenciju.
- ✓ Poštujte osnovna pravila sigurnosti: prilagodite brzinu, koristite sigurnosni pojas, držite razmak između vozila, ne koristite mobitel u vožnji itd.



Ugodnu vožnju!

Ayvens je vodeći globalni pružatelj usluga održive mobilnosti. Desetljećima unaprjeđujemo mobilnost, pružajući velikim međunarodnim tvrtkama, kao i malim i srednjim poduzećima, cjelovitu uslugu leasinga, fleksibilna rješenja, usluge upravljanja voznim parkovima i rješenja za bolju mobilnost.

S izravnom prisutnošću u 42 zemlje diljem svijeta predvodimo put održive mobilnosti i oblikujemo digitalnu transformaciju sektora mobilnosti.



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP