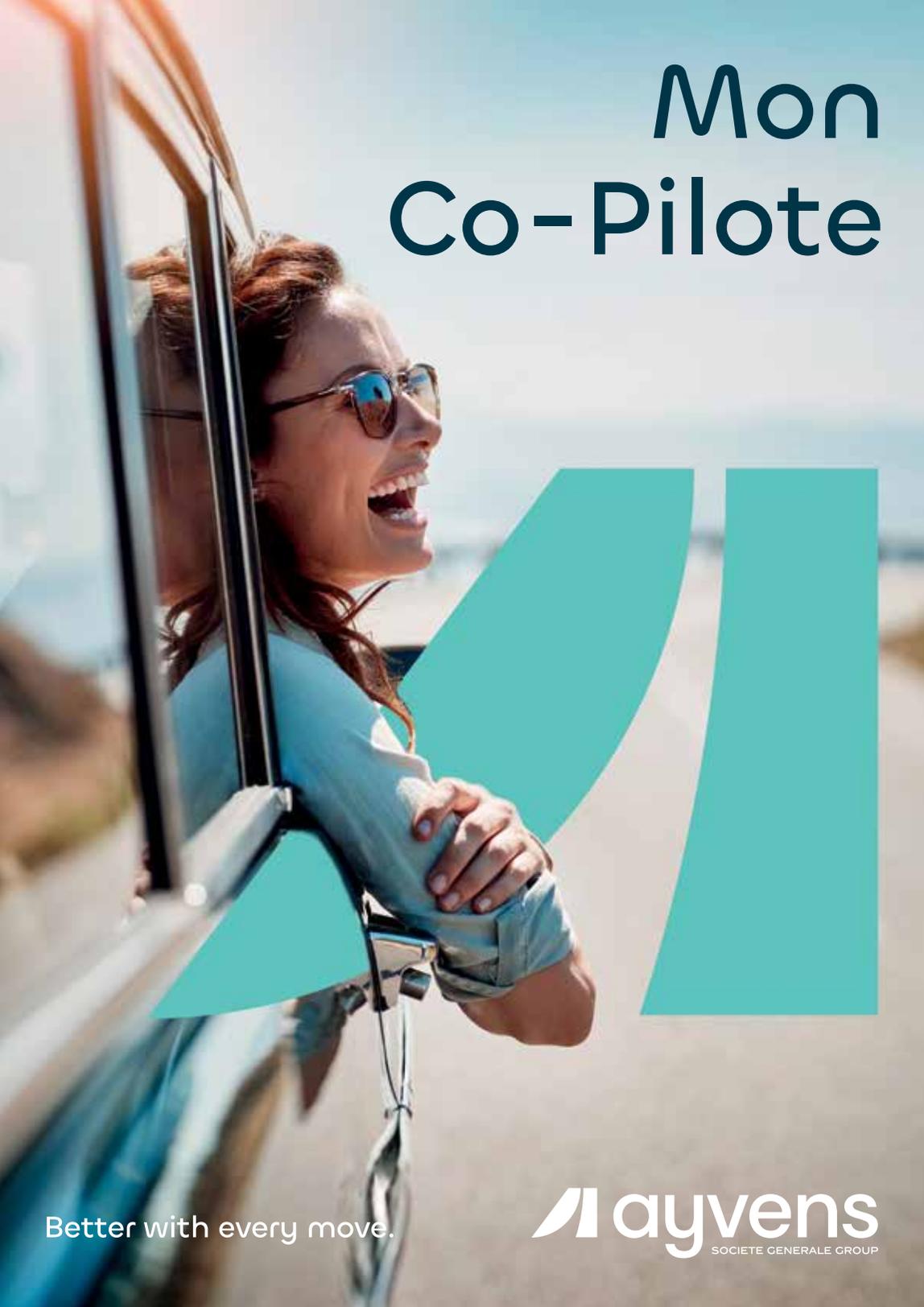


Mon Co-Pilote



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Mémo Conducteur

Vous avez des questions sur :

- la prochaine révision
 - des réparations à effectuer
 - les conditions de mise à disposition du véhicule de remplacement
 - le changement des pneumatiques
 - la validité ou la perte des documents de bord
 - le service link
 - la carte carburant
- } *En cas de souscription de ce service*

Contactez notre centre de Relation Clients au :

0802 00 23 45

contact.maroc@ayvens.com

Pour toute réclamation envoyez un email au :

service.reclamation@ayvens.com



**N'oubliez pas de vérifier la validité
de votre visite technique**

Quelques informations à retenir



Livraison

Pour valider la livraison de votre véhicule, vous devez compléter et signer le PV de livraison Ayvens et en conserver un exemplaire.

La signature du PV de livraison par vos soins confirme que le véhicule correspond bien à la commande y compris pour les accessoires et les options.



Assurance & Assistance

Votre véhicule est immobilisé sur route ou sur autoroute suite à une panne ou un accident, contactez Ayvens 7j/7, 24h/24 au 0 802 00 23 45.

Votre véhicule est accidenté :

- Si le tiers est identifié, remplissez le constat amiable et expédiez-le, sous 24h, à Ayvens contact qui prendra en charge la gestion de votre sinistre.
- Pour les sinistres non matérialisés par un constat, complétez le formulaire déclaration du sinistre joint au contrat de location en précisant les causes, circonstances du sinistre et la gravité des dommages.



Maintenance, Réparation, Changement de Pneumatiques

Les opérations de maintenance doivent être effectuées dans les établissements agréés par Ayvens.

• Contactez nos Gestionnaires de Relation Client ou connectez-vous sur My Ayvens pour accéder au réseau de pneumaticiens et garages agréés.

• Veillez à la mise à jour du carnet d'entretien constructeur et consultez-le régulièrement.

• Le respect des révisions est impératif pour votre sécurité et pour le respect de la garantie.

• Pensez à vérifier les niveaux de liquides ainsi que l'usure et la pression des pneus.



Véhicule de Remplacement

Un véhicule de remplacement peut vous être fourni en cas de panne mécanique, d'accident ou de vol de votre véhicule. Contactez Ayvens contact pour connaître les modalités de délivrance du véhicule de remplacement.



Restitution

À la fin de la période de location, votre société restituera le véhicule loué à Ayvens ou à son mandataire avec tous les documents d'utilisation et le nombre de clés remises au démarrage du contrat.

Pour toute restitution prenez attache avec Ayvens contact.



La plateforme My Ayvens vous facilite l'accès à notre réseau prestataires et à toutes les informations nécessaires à la bonne gestion de votre véhicule.

Pour toutes informations : Contactez-nous au :
0802 00 23 45 / contact.maroc@ayvens.com



My Ayvens Driver

Un accès rapide et sécurisé pour chaque conducteur* !



La plateforme donne au conducteur l'accès aux informations concernant son véhicule et à l'ensemble des services d'Ayvens.

Une fois connecté, le conducteur peut :



- Demander et prendre rendez-vous pour une réparation ou une maintenance, déclarer un sinistre...



- Avoir accès aux détails relatifs à son véhicule ainsi qu'à l'historique de sa maintenance



- Recevoir des alertes personnalisées concernant son véhicule et les services d'Ayvens



- Mettre à jour le kilométrage de son véhicule et son profil



- Rester constamment informé sur l'état d'évolution des requêtes soumises



- Géolocaliser les prestataires d'Ayvens

*Pensez à demander votre mot de passe sur : <https://myayvens-ma.ayvens.com>

Foire aux questions

Questions générales

Qui est autorisé à conduire mon véhicule de fonction ?

À moins que l'employeur n'en décide autrement, les membres du personnel, les conjoints, les partenaires ou les membres de la famille proche qui possèdent un permis de conduire de plus d'un an de validité peuvent conduire le véhicule de fonction.

Je souhaiterais acheter mon véhicule professionnel. Que dois-je faire ?

Ayvens propose aux collaborateurs de racheter leur véhicule professionnel au terme du contrat de location.

Pour cela, veuillez adresser une demande au commercial en charge de votre compte.

Documents

Carte verte et autorisation de quitter le territoire. Que dois-je faire pour les avoir ?

Vous devez remplir le formulaire de demande de carte verte et l'envoyer à **contact.maroc@ayvens.com**. Une carte vous sera délivrée dans les **48h** ouvrables qui suivent avec une autorisation de quitter le territoire valable pour 3 mois renouvelables. Par ailleurs, la carte verte à une validité d'une année civile et son coût est de **500,00 MAD TTC**.

Que dois-je faire en cas de perte ou de vol des documents de bord du véhicule ?

Pour la carte grise, l'autorisation de circulation et la vignette vous devez signaler la perte par téléphone au **0 802 00 23 45** ou par email sur **contact.maroc@ayvens.com** et effectuer une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police dans un délai de 24h.

Un gestionnaire relation client prendra contact avec vous pour vous accompagner dans vos démarches. Pour l'attestation d'assurance et de location vous devez signaler la perte par écrit sur **contact.maroc@ayvens.com**. Un duplicata vous sera remis dans les 24h qui suivent la réception.

Visite technique

À quel moment se fait la visite technique ?

La première visite technique doit se faire 12 mois après la mise en circulation du véhicule neuf. Après la première année la visite technique doit se faire chaque 6 mois.

Que se passe-t-il si la visite technique est échue ?

Un véhicule sans visite technique pourra être confisqué par les autorités en cas de contrôle routier et déposé à la fourrière.

Accidents / Blessures

J'ai eu un accident, mon véhicule est encore apte à prendre la route. Que dois-je faire ?

Vous avez eu un accident avec un ou plusieurs véhicules adverses, remplissez le constat amiable et expédiez-le sous 24h à **contact.maroc@ayvens.com**.

Pour les sinistres non matérialisés par un constat, complétez le formulaire de déclaration du sinistre en précisant les causes, circonstances du sinistre et la gravité des dommages et envoyez-le à **contact.maroc@ayvens.com**.

J'ai eu un accident, mon véhicule n'est plus apte à prendre la route. Que dois-je faire ?

Si le véhicule n'est plus apte à prendre la route, contactez systématiquement Ayvens **7j/7, 24h/24** au **0 802 00 23 45**.

Une assistance vous sera assurée pour faire le nécessaire et vous permettre de reprendre la route le plus rapidement possible.

Quand est-ce qu'il est nécessaire de déposer un rapport de police ?

Un rapport de police doit être déposé, dans un délai de 24h, pour le vol des rétroviseurs, des documents de bord et de tout autre vol avec effraction.

Maintenance et réparation

Comment trouver le bon prestataire ?

Contactez notre service relation client, qui se chargera de qualifier votre demande et vous orienter vers le prestataire le mieux adapté à votre besoin.

Va-t-on me donner un véhicule de remplacement lorsque le mien sera indisponible à cause de réparation ou de remplacement de vitres ?

Pour toute immobilisation de votre véhicule principal, veuillez en informer notre service Relation Client par mail : **contact.maroc@ayvens.com** ou par téléphone au **0 802 00 23 45** pour vous expliquer les modalités de mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

Vol ou perte de la plaque d'immatriculation

Que devrais-je faire en cas de perte/vol de la plaque d'immatriculation ?

Il n'est pas possible de recommander une plaque d'immatriculation en cas de perte ou de vol. Si une plaque d'immatriculation est perdue ou volée, une nouvelle plaque d'immatriculation doit être enregistrée et apposée sur le véhicule.

Veuillez signaler le vol / perte de la plaque d'immatriculation à la police et envoyer, dans un délai de 24h, le rapport de police par email sur **contact.maroc@ayvens.com**.

Veuillez vous assurer de nous fournir les informations suivantes : votre nom, numéro de plaque d'immatriculation, adresse et numéro de téléphone.

Un gestionnaire de relations clients prendra contact avec vous pour vous accompagner dans vos démarches.



Siège et showroom d'exposition de véhicules d'occasion

Ayvens

Km 10, Route d'El Jadida - Lissasfa Park

20 190 Casablanca - Maroc

Tél. : +212 (0) 5 22 97 78 40

www.ayvens.ma

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP