



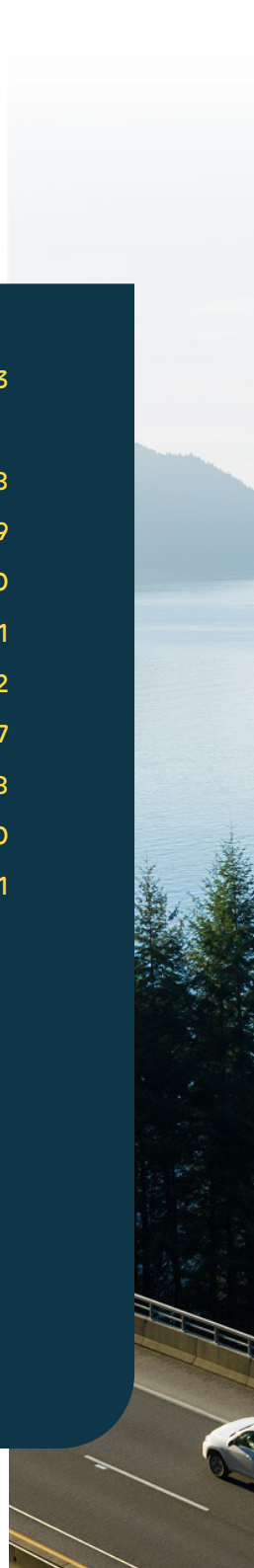
Ghidul utilizatorului

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETATE GENERALEA GRUP

Sumar

Documente importante și responsabilitățile conducătorului	3
Livrare și înmatriculare	8
Mentenanță și reparații	9
Administrarea anvelopelor	10
Asistență rutieră	11
Asigurări și administrarea daunelor	12
Ieșirea din țară	17
Managementul combustibilului	18
Vehicul de înlocuire	20
Returnarea vehiculului – Sfârșitul contractului	21



Suntem aici pentru tine

Asistență rutieră

(24 ore)

031 405 8888

Call Center Ayvens

021 301 49 59

operatiuni.ro@ayvens.com

Informații online

Vizitează www.ayvens.com

Bine ai venit la noua ta mașină de companie!

Pentru noi, siguranța, mobilitatea permanentă și confortul tău sunt principalele noastre obiective. Ne dorim ca drumul parcurs să fie fără obstacole și, de aceea, îți oferim o serie de instrumente care te vor ghida în orice moment al călătoriei tale.

Daca ai întrebări, nu ezita să ne contactezi. Vom fi la dispoziția ta cu sfaturi utile astfel încât să ne asigurăm că utilizarea mașinii pe toată durata contractului de leasing va fi simplă, iar calitatea serviciilor se va ridica la înălțimea așteptărilor tale.

Echipa Ayvens

Documente importante

Când vei prelua mașina de serviciu, vei primi mai multe documente importante. Te rugăm să te asiguri că le păstrezi cu tine tot timpul:

- 1 Certificatul de înmatriculare al vehiculului
- 2 Polița RCA
- 3 Caietul de service



Responsabilitățile utilizatorului

- Citește cu atenție manualul de întreținere al constructorului: acest ghid nu înlocuiește informațiile oferite de producător.
- Asigură-te că ai mereu la tine: polița RCA valabilă, talonul, ITP valabil, copia după cartea de identitate a vehiculului.
- Semnează și pastrează într-un loc sigur procesele verbale primite la:
 - preluarea și returnarea autovehiculului Ayvens sau a unui autovehicul de înlocuire
 - efectuarea schimbării sezoniere a anvelopelor
- Programează-te în service prin intermediul Call Center Ayvens și mergi doar în service-urile agreate. De asemenea, poți consulta și contacta furnizorii naționali utilizând aplicația My ALD Driver.
- Contactează service-ul agreat imediat ce sesizezi o problemă în funcționarea autovehiculului, după preluarea acestuia din unitatea de service.
- Condu autovehiculul conform regulilor de utilizare normală. Nu uita că este interzis să folosești autovehiculul la curse auto, competiții, pentru închiriere sau pentru activități de transport.
- Verifică cu responsabilul de flotă al companiei tale:
 - pentru ce servicii trebuie să obții acordul prealabil înainte de a fi solicitate către Ayvens
 - dacă poți instala echipamente suplimentare pe vehicul
- Nu accepta facturi și nu efectua plăți: toate costurile serviciilor incluse în contract și facturile aferente sunt responsabilitatea Ayvens.

Responsabilitățile utilizatorului

Mentenanță:

- › Pastrează într-un loc sigur caietul de service, întrucât el va trebui predat la returnarea autovehiculului.
- › Verifică dacă toate operațiunile de întreținere și reparațiile efectuate de unitatea de service sunt în conformitate cu ceea ce ai solicitat și dacă sunt trecute în caietul de service, iar dacă nu ești mulumit de calitate acestora, contactează imediat Ayvens.
- › Verifică și respectă:
 - caietul de întreținere al autovehiculului
 - nivelul uleiului și al lichidului de răcire
 - intervalul de revizie și data ITP-ului

Asigurări și administrarea daunelor:

- › Citește cu atenție “Condițiile de asigurare”.
- › Verifică cu responsabilul de flotă al companiei tale tipul de asigurare contractat pentru autovehiculul tău și care este compania de asigurare.
- › Informează imediat Ayvens în cazul unui accident și asigură-te că toate reparațiile sunt efectuate corect.

Responsabilitățile utilizatorului

Managementul combustibilului:

- › Citește cu atenție regulile de utilizare a cardului de combustibil, pe care le primești odată cu acesta.

Administrarea anvelopelor:

- › Schimbă anvelopele în limitele condițiilor de uzură normală, conform reglementărilor în vigoare și în funcție de informările primite de la Ayvens cu privire la schimbul sezonier.



Livrare și Înmatriculare

Pentru preluarea autovehiculului, un operator Ayvens te va contacta pentru a programa livrarea. Tot ce ai de făcut este să mergi în locația agreată la data stabilită.

Ayvens va obține toate documentele și va achita costurile necesare înmatriculării autovehiculului, apoi îți va trimite în maxim 90 de zile de la livrare:

- › numerele de înmatriculare finale
- › certificatul de înmatriculare al autovehiculului
- › o copie după cartea de identitate a autovehiculului pentru a putea fi utilizată la efectuarea ITP-ului

Nu uita:

La livrarea autovehiculului:

- › vei primi poliția RCA în original
- › vei semna procesul verbal de primire a autovehiculului, pe care te rugăm să îl păstrezi într-un loc sigur.

Mentenanță și reparații

Pentru a efectua reviziile obligatorii și reparațiile recomandate de producător:

- › Stabilește o programare prin intermediul Ayvens la una dintre unitățile service agreate
- › Solicită reprezentantului de la service să contacteze Ayvens pentru a obține acordul asupra intervenției tehnice solicitate.

De reținut:

- › Ayvens va informa în avans responsabilul flotei auto despre data necesară efectuării ITP-ului.
- › Când mergi la service pentru efectuarea ITP-ului ia cu tine: copia cărții de identitate a vehiculului, polița RCA și certificatul de înmatriculare. certificate.
- › Contactează service-ul agreat imediat ce sesizezi o problemă în funcționarea autovehiculului, după preluarea acestuia din unitatea de service.
- › Verifica dacă operațiunile de întreținere și reparațiile efectuate de unitatea de service sunt cele solicitate și dacă sunt trecute în caietul de service, iar în cazul în care nu ești mulțumit de calitatea acestora, contactează-ne imediat.
- › Păstrează într-un loc sigur caietul de service, întrucât el va trebui predat la returnarea autovehiculului. În caz de pierdere, costul acestuia va fi suportat de către compania ta.
- › Verifică și respectă caietul de întreținere al autovehiculului, nivelul uleiului și al lichidului de răcire, precum și reviziile periodice de întreținere.



Administrarea anvelopelor

Schimbă anvelopele în limitele condițiilor de uzură normală, conform reglementărilor în vigoare și în funcție de informările primite de la Ayvens cu privire la schimbul sezonier. Vom informa în prealabil managerul de flotă al companiei tale cu privire la schimbarea sezonieră a anvelopelor.

Cere procesul verbal de stocare a anvelopelor, asigură-te că sunt menționate marca, seria de identificare și uzura anvelopelor și păstrează documentul într-un loc sigur.

Contactează imediat service-ul agreat dacă sesizezi o problemă în funcționarea autovehiculului, după preluarea acestuia din unitatea de service.

Verifică periodic presiunea anvelopelor

Pași pentru schimbul de anvelope:

- › Pentru prima schimbare a anvelopelor, sezonieră sau în urma uzurii normale:
 - Contactează Ayvens cu 48 de ore înainte de schimbarea anvelopelor pentru a primi detalii despre service-ul la care poți merge (Call Center la 021 301 49 59 sau la operatiuni.ro@ayvens.com).
 - Mergi în service la data și ora agreate.
- › Pentru următoare schimburi sezoniere de anvelope programează-te direct la unitatea de service la care ai efectuat schimbul anterior. Dacă întâmpini dificultăți, contactează imediat Ayvens.

Asistență rutieră

Asistența rutieră este disponibilă 24/7. În cazul unei defecțiuni, al unui accident sau al unui furt, contactează-ne la :



031 405 88 88

Poți alege una dintre următoarele opțiuni dacă autovehiculul este imobilizat mai mult de o zi în urma reparațiilor:

- Cazare la hotel de maxim 3*, pentru 2 nopți în România și 3 nopți în afară.
- Autovehicul de înlocuire categoria B pentru 4 zile în țară și 3 în afară, la locul imobilizării.
- Transport pentru a continua călătoria ori pentru a te întoarce la birou sau acasă.
- Transport pentru a recupera autovehiculul reparat în România sau în afară.





De reținut:

- › Serviciile menționate la punctele 1, 2 și 3 nu sunt cumulative.
- › Serviciul de asistență poate fi solicitat și în caz de pană de carburant, însă costul alimentării cu carburant nu va fi suportat de către compania de asistență.
- › Autovehiculul nedeplasabil, transportat pe platformă la service, nu are programare în unitatea de service.
- › Te rugăm să ai în vedere că trebuie să soliciți autovehiculul de înlocuire în momentul în care contactezi serviciul de asistență- rutieră non-stop.
- › Semnează procesul verbal de tractare și păstrează-l într-un loc sigur.
- › Serviciile de asistență Ayvens sunt oferite non-stop, în România și Europa, exceptând Rusia și Albania.

Asigurări și administrarea daunelor

Furtul autovehiculului, furtul/pierderea documentelor, vandalism, avarii

În cazul producerii unuia dintre următoarele riscuri:

- › Furtul parțial/total al autovehiculului
- › Pierderea/furtul certificatului de înmatriculare, cheilor, telecomenzilor
- › Actele de vandalism de orice tip
- › Avariile produse doar autovehiculului Ayvens, care provin din alte împrejurari decât din accident, furt sau vandalism

1. Declară imediat evenimentul la secția de Poliție desemnată. Nu se aplică în cazul avariilor produse doar autovehiculului Ayvens.
2. Declară evenimentul accesând **www.ams-claims.ro** și deschide dosarul de daună:
 - în maximum 24h pentru furtul total sau parțial
 - în maximum 48h pentru furtul/pierderea documentelor, cheilor, telecomenzilor autovehiculului
 - în maximum 3 zile lucrătoare pentru orice tip de vandalism și avarii
3. Mergi la unitatea de service indicată în maximum 30 de zile calendaristice de la data evenimentului pentru efectuarea reparațiilor. Nu se aplică în caz de furt total.



Accident – autovehicul în stare de funcționare



Declară accidentul la secția de Poliție desemnată și obține documentele necesare (proces verbal de constatare, autorizație de reparație) sau completează formularul “Constatare amiabilă”.



Declară evenimentul accesând www.ams-claims.ro și deschide dosarul de daună.



Mergi la unitatea de service indicată în maximum 30 de zile calendaristice de la data accidentului pentru efectuarea reparațiilor.

Accident vehicul imobilizat

- › Contactează Serviciul de Asistență rutieră 24/7 la 031 405 888.
- › Declară accidentul la secția de Poliție desemnată și obține documentele necesare (proces verbal de constatare, autorizație de reparație) sau completează formularul “Constatare amiabilă”. Vezi în pagina 16 a ghidului detalii despre fiecare situație.
- › Predă companiei de asistență cheile autovehiculului, talonul și semnează procesul verbal de predare.
- › Declară evenimentul accesând **www.ams-claims.ro** și deschide dosarul de daună, în maximum 3 zile lucrătoare de la data evenimentului.



De reținut în caz de accident

➤ Trebuie să declari accidentul la secția de Poliție desemnată pentru a obține documentele necesare atunci când:

- în accident au fost implicate mai mult de 2 autovehicule **sau**
- în urma accidentului există persoane care prezintă vătămări corporale sau există victime **sau**
- în accident au fost implicate maximum 2 autovehicule și au rezultat doar daune materiale, însă șoferii implicați în accidentul rutier nu ajung la o înțelegere cu privire la vinovăție.

➤ Trebuie să completezi formularul “Constatare amiabilă” atunci când în accident au fost implicate maximum 2 autovehicule și au rezultat pagube materiale produse doar celor doua autovehicule.

➤ Vei obține “Documentul de introducere în reparație” a autovehiculului de la compania de asigurări, dacă:

- doar autovehiculul Ayvens a fost avariat după eveniment
 - daunele autovehiculului provin din alte împrejurari decât un accident, furt sau act de vandalism (ex: daune în parcare, autor necunoscut)
- ## ➤ În cazul în care, în urma accidentului, există persoane care prezintă vătămări corporale sau există victime, anunță imediat Poliția apelând numărul național unic pentru apeluri de urgență 112.
- ## ➤ Verifică împreună cu responsabilul de flotă al companiei tale care este compania asiguratoare, în cazul în care managementul daunelor nu este realizat prin Ayvens.
- ## ➤ Citește cu atenție “Condițiile generale de asigurare” de pe website-ul Ayvens – secțiunea Documente utile.
- ## ➤ Dacă mergi în unitatea de service pentru reparații în urma accidentului, asigură-te că reparațiile sunt efectuate corect și în intervalele de timp acceptate. Contactează imediat unitatea de service, dacă sesizezi o problema după preluarea vehiculului.garage.

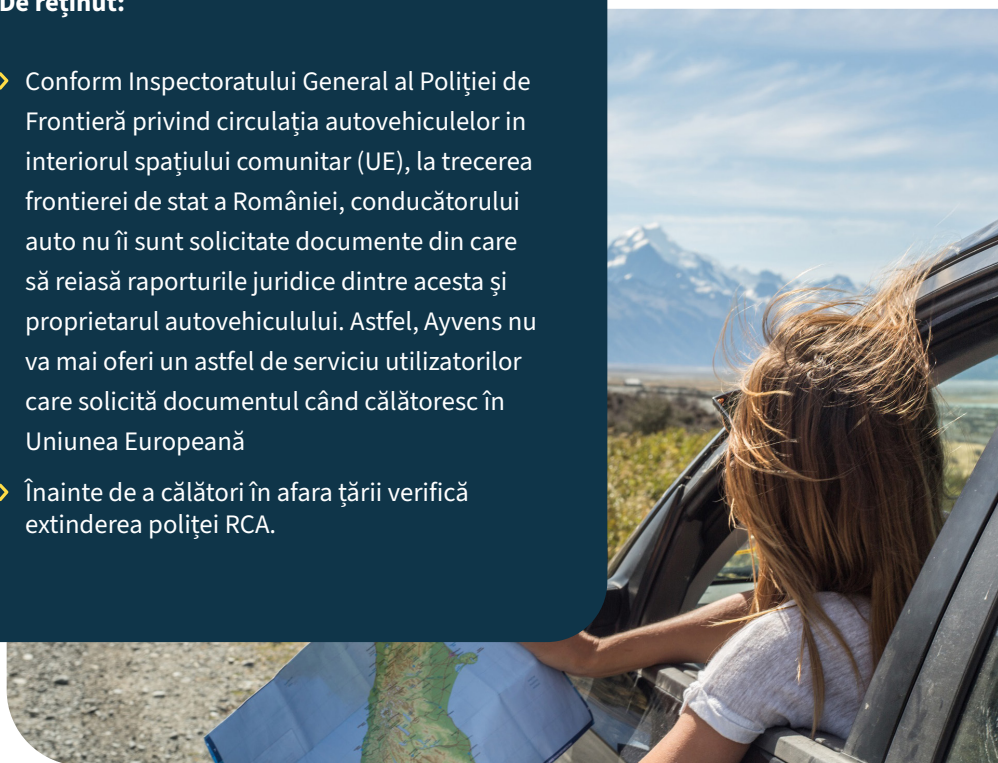
leșirea din țară

Pentru a călători în afara țării ai nevoie de:

- Polița RCA și polița Carte Verde valabile pe toată perioada călătoriei. În cazul în care polița Carte Verde nu este valabilă în țara de călătorie este necesară extinderea ei. Cartea Verde nu este valabilă în arile marcate cu „X”.
- Extinderea poliței Carte Verde trebuie solicitată prin telefon la 021 301 49 59, prin email la operatiuni.ro@ayvens.com sau trimițând o copie după actul de identitate sau pașaport, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de data plecării. Costul necesar extinderii poliței Cartea Verde va fi refacturat companiei tale.

De reținut:

- Conform Inspectoratului General al Poliției de Frontieră privind circulația autovehiculelor în interiorul spațiului comunitar (UE), la trecerea frontierei de stat a României, conducătorului auto nu îi sunt solicitate documente din care să reiasă raporturile juridice dintre acesta și proprietarul autovehiculului. Astfel, Ayvens nu va mai oferi un astfel de serviciu utilizatorilor care solicită documentul când călătoresc în Uniunea Europeană
- Înainte de a călători în afara țării verifică extinderea poliței RCA.





Managementul combustibilului

Cardurile de carburant le primești de la responsabilul de flotă al companiei tale.

Cardurile sunt inactive la livrare și vor fi activate în maxim 48h de la returnarea către Avvens a procesului verbal de primire a cardurilor, semnat de către compania ta, pe email sau prin curier.

De reținut:

- > Citește cu atenție regulile de utilizare a cardului de carburant pe care le primești odata cu acesta.
- > Înainte de returnarea autovehiculului, este responsabilitatea ta să mergi la un service agreat pentru a dezinstala sistemul RING de pe autovehicul, în cazul în care acesta există.
- > Lista cu unitățile de service pentru dezinstalarea sistemului RING o poți solicita contactând Call Center-ul Ayvens la 021 301 49 59 sau la operatiuni.ro@ayvens.com. O copie a procesului verbal care atestă dezinstalarea sistemului RING trebuie trimisă pe e-mail la adresa de mai sus

În cazul în care cardul tau de combustibil este blocat, pierdut sau furat:



1. Contactează Call Center-ul Ayvens la 021 301 49 59 sau la operatiuni.ro@ayvens.com
2. Un operator Ayvens te va contacta și informa cu privire la deblocarea sau anularea cardului.
3. Vei primi un card nou, în caz de pierdere sau furt, în maxim 12 zile lucrătoare de la data comenzii

Vehicul de înlocuire

În cazul imobilizării autovehiculului în urma operațiunilor de întreținere sau reparațiilor, accident sau furtul autovehiculului, poți solicita un autovehicul de înlocuire cu acordul responsabilului flotei auto, astfel:

- › Contactează Ayvens
- › Preia autovehiculul din locația și la data agreate.
- › Returnează autovehiculul în locația și la data agreate. O întârziere a returnării mai mare de 1h va fi refacturată cu echivalentul unei zile de închiriere.



De reținut:

- Ayvens îți va furniza un autovehicul de înlocuire din categoria menționată în contractul de leasing operațional, în limita stocului disponibil la furnizor și în 24h de la primirea solicitării scrise.
- Autovehiculul trebuie predat în aceleași condiții în care a fost preluat: asigură-te că are combustibil în rezervor.
- Semnează procesul verbal de predare - primire a autovehiculului de înlocuire și păstrează-l într-un loc sigur.

Returnarea vehiculului.



- › Înainte de terminarea contractului un reprezentant Ayvens va contacta responsabilul flotei auto pentru:
 - A-l informa despre cum va trebui sa returnezi autovehiculul
 - A programa returnarea
- › Restituie autovehiculul cu toate documentele și accesoriile primite la livrare, în locația și la data agreate.
- › Semnează procesul verbal de returnare a autovehiculului și păstrează-l într-un loc sigur.

De reținut:

- › Autovehiculul returnat trebuie să prezinte o uzură normală, conform vârstei sale și kilometrajului rulat. Dacă autovehiculul nu îndeplinește condițiile de uzură normală definite în “Ghidul de returnare”, costul aducerii sale la starea tehnică definită în acest ghid va fi refacturat companiei tale.
- › Dacă autovehiculul este returnat de către un reprezentant dedicat, asigură-te că exteriorul și interiorul autovehiculului sunt curate pentru ca procesul de evaluare a daunelor să fie efectuat corect. În caz contrar, reprezentantul dedicat poate refuza preluarea autovehiculului.



Călătorie plăcută!

Ayvens în România

Calea Floreasca, nr. 169A, Clădirea A, etaj 2,
București

www.ayvens.com

Call Center 021 301 49 59



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP