

Versão lite

Ponto de partida

O guia do condutor Ayvens



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

Estamos aqui **por você.**

Receba as boas-vindas à Ayvens, estamos super felizes com a sua chegada!

Ayvens nasceu com a aquisição da LeasePlan pela ALD Automotive.

Ao unir suas capacidades e experiências complementares, as duas empresas vislumbraram a oportunidade de reimaginar a forma como conhecemos a mobilidade.

Este guia foi feito para você, condutor. Ao longo das próximas páginas, você encontrará informações sobre os canais de contato Ayvens, o aplicativo My Ayvens, a Ivy, nossa assistente virtual do WhatsApp, onde encontrar as documentações de seu veículo e processos de manutenções e sinistros, para você aproveitar ao máximo seu novo carro.

Para sua segurança e conforto, trabalhamos com fornecedores credenciados que faturam todos os serviços diretamente para nós. Por isso, informamos que nenhum serviço poderá ser realizado sem a nossa prévia autorização.

Essa é uma versão lite com as informações essenciais. Caso queira saber mais, acesse nosso site www.ayvens.com.br e tenha acesso a conteúdo exclusivos.



Canais de contato



Telefone: **0800 772 0253**

Central de atendimento ao condutor – 24 horas por dia.

Use este canal para agendamento de revisões periódicas, manutenção, veículo reserva, gestão de sinistros, guincho ou qualquer outra emergência (inclusive para troca de pneu com avaria), entre outros serviços.



Aplicativo: **My Ayvens**

Além do canal de contato via telefone, você também tem acesso ao nosso aplicativo, desenvolvido de forma exclusiva para os clientes Ayvens.

Foi feito com intuito de facilitar a vida do condutor, disponibilizando mais de 20 serviços em um só lugar. Faça o agendamento de serviços e revisões, solicite assistência 24h e guincho com um toque, acompanhe o status da manutenção, tenha o documento digital do veículo sempre que precisar, realize indicação de multas e muito mais!

Tenha o controle do seu veículo na palma da mão com o app My Ayvens.

Você precisará fazer seu cadastro utilizando seu e-mail corporativo.





Assistente virtual WhatsApp: Ivy

Para falar com a Ivy, basta escanear o QR Code abaixo e enviar um “Oi”, ou adicione o número **0800 772 0253 na sua agenda.**

Use este canal para agendamentos de revisões periódicas, manutenção corretiva, acompanhe o status da manutenção, acionamento da assistência 24h, troca de pneus, recall, atualização de dados cadastrais, 2ª via de CRLV, entre outros.



Como proceder:

Casos de manutenção

Manutenções corretivas:

São manutenções de itens ou peças que não possuem troca obrigatória (tanto por Km ou por tempo) definida pelo fabricante. Estas manutenções estão focadas em peças que apresentem desgaste natural e/ou desgaste prematuro.

Manutenções preventivas:

São revisões que tem troca de itens ou peças previstas a partir de um Km ou tempo definido e são obrigatórias de acordo com a especificação do fabricante.



Fale com a Ivy via WhatsApp, agende via App My Ayvens ou entre em contato com a nossa central de atendimento ao condutor.

Veja abaixo as principais informações para realizar seu agendamento, e não se esqueça de informar se existem queixas sobre itens específicos, como barulhos, ruídos, desgaste ou qualquer outro comportamento anormal do veículo.

- ① Km atual do veículo;
- ② 03 opções de datas;
- ③ Serviço a ser realizado;
- ④ Localidade (CEP).

*Agende as revisões preventivas e demais serviços com pelo menos 02 dias úteis de antecedência, e, preferencialmente, de segunda à quinta-feira, evitando às sextas-feiras e vésperas de feriados. **Tente organizar sua agenda para parada do veículo até as 10h da manhã, para que serviços simples possam ser concluídos no mesmo dia, sempre que possível!***

Antes de deixar seu veículo para manutenção:

- Observe a data e o horário do agendamento enviado por e-mail, whatsapp (Ivy) ou app;
- Solicite sempre que seja feito o check list, no momento que chegar com o veículo;
- Recolha seus pertences, não deixe objetos pessoais dentro do veículo. A Ayvens não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo;
- Tenha em mãos o documento do veículo e o manual de manutenção;
- Informe o atendente que o veículo é administrado pela Ayvens.

Como proceder:

Casos de sinistro

Você se envolveu em um acidente, roubaram seu carro ou por algum outro motivo o seu veículo não está em condições de rodar? Nós vamos te ajudar!

Siga o passo a passo abaixo:

① Para a sua segurança:

Posicione-se em um local seguro. Sinalize o acidente com o triângulo de segurança em uma distância segura e procure ficar na calçada ou acostamento e, se necessário, longe do veículo.

② Caso haja alguma vítima:

Primeiro, **ligue para as autoridades imediatamente:**

Bombeiros: 193

SAMU: 192

Polícia: 190

Depois, **ligue para a central de atendimento ao condutor Ayvens:**

0800 772 0253

③ Em caso de acidente:

1. Tire fotos do veículo, de preferência no local do acidente;
2. Tome nota dos dados dos veículos envolvidos (placa, contato telefônico, nome do condutor);
3. Providencie o boletim de ocorrência para se resguardar, ele pode ser solicitado para atendimento pela seguradora;
4. Comunique a Ayvens imediatamente;
5. Entre em contato com a central de atendimento para obter informações sobre o seu atendimento.

Documentação do veículo

Entenda como acessar os documentos do seu veículo em nossos canais digitais:

My Ayvens

- 1 Acesse o módulo “Documento do veículo e Políticas” > “Meu veículo” e obtenha acesso ao documento do veículo digital (CRLV);
- 2 Através do “Menu Rápido” você poderá Atualizar Km e perfil, consultar dados do veículo, como chassi e renavam, obter ajuda usando o botão SOS, entre outros procedimentos;
- 3 Deixe sempre a documentação do seu veículo atualizada no My Ayvens!

Ivy

- 1 Basta enviar um “oi” para a Ivy e clicar no botão “Documentação”;
- 2 Você precisará informar a Km do veículo e em seguida selecionar “2ª via de CRLV”;
- 3 Você receberá o CRLV em PDF. Deixe sempre a sua e a documentação veículo atualizada com a Ivy.



Better with
every move.

