

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 d'un véhicule de remplacement
 - ↻ le changement des pneumatiques
 - ↻ la validité ou la perte des documents de bord
 - ↻ le service link
 - ↻ la carte carburant
- } *Si vous y avez souscrit*

Contactez notre service relations clients :

 **0802 00 23 45**

 **contact.maroc@ayvens.com**

Pour toute réclamation, écrivez-nous à :

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, puis en conserver un exemplaire.

La signature du PV confirme que le véhicule correspond bien à la commande, y compris 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 un tiers est identifié, remplissez le constat amiable et expédiez-le, sous 24h à Ayvens qui prendra en charge la gestion de votre sinistre.
- Pour les sinistres non matérialisés par un constat, complétez le formulaire de déclaration de sinistre en précisant les causes, les 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 relations clients 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 maintenir la garantie.
- Pensez à vérifier les niveaux de liquide 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 mise à disposition.



Restitution

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

Pour toute restitution, prenez attache avec Ayvens contact.



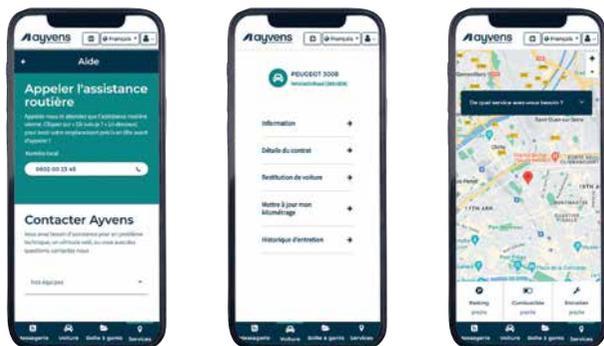
La plateforme My Ayvens vous donne accès à toutes les informations nécessaires à la bonne gestion de votre véhicule au quotidien.

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 un accès direct 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...



- Accéder aux détails de 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



- Recevoir des notifications de la part d'Ayvens ou de son gestionnaire de parc



- Géolocaliser les prestataires agréés par Ayvens

*Obtenez vos accès en envoyant une demande à contact.maroc@ayvens.com

Foire aux questions

Questions générales

Qui est autorisé à conduire mon véhicule de fonction ?

Sauf indication contraire de l'employeur, le véhicule peut être conduit par les membres du personnel, les conjoints, ou les membres de la famille proche qui possèdent un permis de conduire valide depuis plus d'un an.

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

Ayvens propose aux collaborateurs la possibilité 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 **48 heures** ouvrables, avec une autorisation de quitter le territoire valable pour 3 mois, renouvelables. La carte verte est valide pour 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 (carte grise, autorisation de circulation, vignette) ?

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 e-mail sur **contact.maroc@ayvens.com**, et effectuer une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police dans un délai de 24 heures. Un gestionnaire de relations clients 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 à **contact.maroc@ayvens.com**. Un duplicata vous sera remis dans les 24 heures suivant la réception de la demande.

Accidents / Blessures

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

Si vous avez eu un accident avec un ou plusieurs véhicules adverses, remplissez le constat amiable et expédiez-le sous 24 heures à **contact.maroc@ayvens.com**. Pour les sinistres non matérialisés par un constat, complétez le formulaire de déclaration du sinistre en précisant les causes, les circonstances et la gravité des dommages, puis 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 immédiatement 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-il nécessaire de déposer un rapport de police ?

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

Maintenance & Réparation

Comment trouver le bon prestataire ?

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

Vais-je bénéficier d'un véhicule de remplacement en cas d'immobilisation ?

Pour toute immobilisation de votre véhicule principal, veuillez en informer notre service relations clients par e-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 faire en cas de perte ou de vol ?

Il n'est pas possible de commander une plaque d'immatriculation en cas de perte ou de vol. Une nouvelle plaque doit être enregistrée et apposée sur le véhicule.

Veuillez signaler le vol ou la perte de la plaque d'immatriculation à la police et envoyer, dans un délai de 24 heures, le rapport de police par e-mail 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.

Visite technique

Quand effectuer la visite technique ?

La première visite technique doit avoir lieu 12 mois après la mise en circulation du véhicule neuf. Après la première année, la visite technique doit être effectuée tous les 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.



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