

Manual del Conductor



Estamos aquí para ti.

En Ayvens, nuestra prioridad eres tú,
hacer que tu día a día sea más sencillo.

Bienvenido(a) a tu nueva movilidad

Estamos muy contentos de tenerte en este gran viaje,
aquí entenderás todo lo que necesitas saber sobre los
servicios de tu unidad.

Desde las herramientas que ponemos a tu disposición,
procesos generales y algunos tips para que saques el
mayor provecho a tus servicios.

Descubrámoslo juntos.

Comencemos el viaje

Conoce nuestros servicios

Es importante que consideres que los servicios dependerán de la cobertura que tu empresa haya contratado, entre ellos pueden estar los siguientes:

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Mantenimiento de neumáticos
- Sinistros y auxilio vial
- Gestorías
- Verificación

Recuerda siempre:

- Tener a la mano placas o número de serie e información de contacto (teléfonos y correo electrónico) antes de solicitar un servicio.
- Anticipar tus servicios, toma en cuenta que mientras más cercana la fecha límite, menos disponibilidad.





Consejos Ayvens

Queremos facilitar tu movilidad, por ello, te compartimos algunas sugerencias:

- 1 Siempre solicita una cita y acude puntual a ella, así evitarás retrasos y pérdida de tiempo.
- 2 Mantente pendiente a tus servicios de rutina (preventivos), si tienes dudas consulta a tu Administrador de Flota.
- 3 Evita la comunicación con los proveedores, mejor pide el estatus de tu unidad a través de nuestro Call Center.
- 4 Respeta siempre las señales de tránsito y evita accidentes o multas.
- 5 Siempre verifica que tu unidad no tenga multas antes de solicitar algún servicio de verificación o gestoría.
- 6 Cuando ingreses tu vehículo a la agencia/taller menciona que es una unidad de Ayvens. Recuerda notificarnos al momento de ingresar la unidad con el proveedor asignado.

¿Dónde solicitar tus servicios?

Es importante que tengas a tu alcance nuestros principales canales de contacto para la solicitud y atención de tus servicios:



My Ayvens Driver

Es una app donde podrás solicitar tus servicios desde cualquier parte

App Store

Google Play



Espacio web

Llena un breve formulario con tus datos y listo.

Da clic aquí



Call Center

Comparte los datos de tu unidad, tipo de servicio y fechas vía telefónica al **55 6722 3720**

Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs. Sábado de 8:00 a 14:00 hrs.

¿Cómo confirmar la cita de tu servicio?



Siempre que solicites un servicio recibirás toda la información de tu cita por correo electrónico (**mantenimiento.mexico@ayvens.com**), es importante que revises tu bandeja de spam.



En caso de querer confirmar tu cita:
Responde el correo **mantenimiento.mexico@ayvens.com** y comparte tu # de placa o ticket para que nuestro equipo te brinde la información de tu cita.

My Ayvens Driver

El asistente de movilidad diseñado para facilitarte la gestión de servicios de tu vehículo.



Úsala para:

-  Solicitar tus servicios
-  Ubicar los talleres/agencias
-  Administrar tu perfil
-  Realizar seguimiento en tiempo real
-  Consultar documentos



Encuétrala como "My Ayvens"
en tu tienda móvil



Si necesitas más información, consulta las guías de My Ayvens Driver.
Cualquier duda envíanos un correo a **mx-notificaciones@ayvens.com**

Conoce el proceso de tu servicio

Si requieres servicios adicionales a la cobertura de tu plan, **podría generar costo adicional**, por lo que, deberá ser solicitado y autorizado por tu Fleet Manager, lo que podría generar una variación en el proceso.

1

Conductor

Solicita el servicio a través de cualquier canal de contacto oficial.

- My Ayvens App
- Sitio Web
- Call Center

2

Ayvens

Recibe la solicitud, genera # de ticket de servicio el cuál es enviado al conductor vía correo electrónico con la fecha y hora de la cita.

3

Conductor

Entrega el vehículo en el Centro de Servicio en el horario de cita agendada y notifica a Ayvens.
(En caso de perder la cita, deberás generar una nueva a través de cualquier canal de contacto Ayvens)

4

Centro de Servicio

Realiza el servicio requerido al vehículo.

5

Ayvens

Gestiona la liberación y te comparte la hora y fecha de la entrega de tu vehículo.

(Es importante que consideres, que, algunos servicios deberán pasar por autorización previa de tu Fleet Manager)

6

Conductor

Recoge el vehículo en el Centro de Servicio y contesta la encuesta de satisfacción.

¿Quieres saber el estatus de tu unidad?

Ingresa a la sección de servicios en tu app My Ayvens



Si detectas alguna anomalía por parte del proveedor, contáctanos de inmediato al Call Center.

Mantenimiento

preventivo y correctivo

⊗ No acudas a tus servicios sin cita

En caso de hacerlo, tu solicitud se enviará a la fila de servicios y corres el riesgo de perderlo. Es decir, no se autorizará y se te pedirá retirar la unidad.

✓ Acude puntual a tu cita

Llega 10 minutos antes para evitar perderla.

Preventivo

- Solicitar con antelación el servicio de mantenimiento acorde con la garantía de la unidad de acuerdo con la marca.
- Para mantener tu garantía vigente, recomendamos revisarla de forma periódica. Ayvens no podrá respaldarla si se vence el plazo.
- Compartir en la solicitud de ticket si el auto presenta algún testigo encendido.
- La entrega generalmente es el mismo día, a excepción que en el diagnóstico presente algún servicio correctivo que comprometa tu seguridad.
- Puedes solicitar más de un servicio, pero es importante que se puntualice cual será el primero.

Correctivo

- Compartir en la solicitud de ticket si el auto presenta algún testigo encendido.
- Compartir las medidas del neumático para asegurar la existencia y agilizar la estancia en el taller.
- En caso de tener birlo de seguridad, compartir el dado correspondiente al momento de ingresar al taller.

Mantenimiento de neumáticos

El reemplazo de neumáticos se realiza de acuerdo con las condiciones contratadas, generalmente se considera desgaste y/o kilometraje.

Recomendaciones

- Revisa la alineación y balanceo de los neumáticos de forma periódica.
- Siempre mantén la presión de tus neumáticos indicada por la marca.
- No olvides revisar la llanta de repuesto.

Conoce tus neumáticos

La secuencia de números y letras indican lo siguiente:

195	/	60	R	15	88H
Ancho en mm		Relación altura y anchura	Altura radial	Diámetro en pulgadas	Índice carga / velocidad
					

Ejemplo de marcas:

Michellin, Pireli, Dunlop, Kuv Ho, Goodyear, Hankook, Nexen, Yokohava, Continental, Bridgeston, Firestone, BF Goodrich

Importante

Los neumáticos sólo podrán ser reemplazados si la cama de rodamiento que toca el piso presenta una profundidad de 2.5 mm o menos.
(desgaste natural)

Se deberá solicitar a través de los canales oficiales de contacto.



La agencia hará una evaluación de los neumáticos y tiempo de entrega.

Algunos servicios pueden contar con costo adicional, contacta a tu administrador de flota.

Siniestros y asistencia vial

Para asistencia vial:



(55) 6722 3720

Lunes a Viernes 8:00 a 20:00
Sábados 9:00 a 13:00

- Comunícate a nuestro Call Center y menciona que es un servicio de emergencia, ellos te indicarán los pasos a seguir.
- En caso de estar fuera de este horario, contacta a tu seguro.

En caso de siniestro:

Ante cualquier situación sigue los siguientes pasos:



Contacta en primera instancia a la aseguradora. Algunos servicios pueden contar con costo adicional sino están incluidos en tu contrato, revisa con tu administrador de flota o a tu asesor comercial para más información.

- No hagas arreglos con terceros, ni admitas responsabilidad alguna.
- Comunícate de inmediato con tu seguro. Recomendamos que consultes el contacto con tu Fleet Manager y lo registres en tu móvil.
- Ten a la mano lo siguiente para atenderte con mayor rapidez:
 - Número de póliza
 - Licencia de conducir
 - Tarjeta de circulación
 - Ubicación exacta del accidente
- Solicita # de reporte y anótalo incluyendo la fecha y nombre de la persona que te atendió.
- Al llegar el ajustador, permite que te atienda y deslinde responsabilidad.
- A veces bloquear el tráfico puede provocar otros accidentes, si no obstruyes, permanece en el sitio hasta que llegue el ajustador.

Gestorías y verificación vehicular

Tipo de solicitudes de Gestoría:

- Extravío de placa
- Robo de placa
- Cambio de entidad
- Reposición de tarjeta de circulación
- Renovación de tarjeta de circulación



- Certificación de documentos
- Baja por siniestro
- Corrección de datos
- Liberación por falta administrativa
- Pagos de tenencias



Servicio de verificación:

Se realiza conforme al calendario emitido por la SEMOVI de acuerdo con el color del engomado y último dígito de tu placa.

Considera:

1

Estar al corriente de pago de impuestos (tenencia)

2

Tu vehículo debe estar libre de multas (los pagos se reflejan de 48 a 72 horas)

3

Anticipa tu servicio, mientras más cercana la fecha límite menos disponibilidad

Ambas solicitudes se realizan a través de los canales oficiales de contacto.

Recuerda revisar con tu Fleet Manager si estos servicios están dentro de la cobertura de tu plan.

Te escuchamos

¿Necesitas ayuda?



¿Tienes alguna desviación
en tu confirmación de cita
y/o servicio?



¿Falta de información
en un proceso o
seguimiento?



Podemos ayudarte a través de: holaconductor@ayvens.com

[Más información](#)

¡Llegamos al final!

Consideraciones importantes



Algunos servicios pueden contar con costo adicional, contacta a tu administrador de flota para más información.



No te retires del lugar de entrega sin haber recibido copia del checklist, ya que es el comprobante de la entrega de la unidad.



La unidad debe ser entregada con todo lo indicado en checklist. **(Revisar el detalle del checklist)**



Si decides devolver el vehículo antes de la fecha de vencimiento del contrato, Ayvens enviará a tu Fleet Manager el cálculo por terminación anticipada, tienes 30 días para que regreses el automóvil y se respete el precio, de lo contrario se hará un nuevo cálculo.



El cobro de penalización puede ser por exceso de kilometraje o daños a la unidad.

Al finalizar tu plan de arrendamiento, programa la solicitud de devolución del vehículo y sigue el siguiente proceso:

1

Un ejecutivo de Ayvens te enviará un correo con:

- Dirección de entrega de nuestro centro de custodia
- Solicitará la fecha de entrega del vehículo

2

Te confirmará la cita con la dirección de entrega y la fecha que previamente le indicaste.

3

Una vez realizada la entrega, enviaremos a un representante para la revisión técnica de la unidad.

4

Se confirmará la fecha de devolución de la unidad para generar el corte de renta, se informarán los montos a pagar por concepto de:

- Devolución anticipada
- Daños
- Excedente de kilometraje (según aplique)

5

Ayvens solicitará la cancelación del contrato.

Devolución de vehículo

Checklist

La unidad debe ser entregada con los siguientes elementos:

- 
- › Póliza de seguro vigente
 - › Verificación o pago de multa vigente
 - › Juego de llaves
 - › Tarjeta de circulación
 - › Manual de usuario y póliza de garantía (servicios)
 - › Llanta de refacción y birlo de seguridad
 - › Placas (delantera y trasera)
 - › Engomado (placas y verificación)
 - › Tapetes y herramientas (si aplica)
 - › Multas pagadas
 - › Tenencias originales (en caso de que Ayvens no se haga cargo de los pagos)
 - › Unidad limpia (lavada)



 **ayvens**
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

Happy driving!

