

Manual do condutor

Para uma
utilização
em pleno do
seu veículo.

Índice

Navegue pelo manual clicando no conteúdo desejado.

1

Bem-vindo à Ayvens
pág 03

2

Documentação que deverá acompanhar o veículo
pág 04

3

Para uma condução mais cómoda e segura
pág 04

4

A manutenção do seu veículo
pág 05

5

Manutenção do veículo sem complicação
pág 06

6

Localize e agende o fornecedor mais próximo de si
pág 07

7

O que devo fazer em caso de:

Revisão
pág 08

Serviços Rápidos
pág 08

Acidente
pág 09

Avaria
pág 09

Furto/Roubo do Veículo
pág 10

Quebra Isolada de Vidros
pág 10

Mudança de Pneus, Alinhamento de Direção, Equilibragem de Rodas
pág 10

Veículo de Substituição
pág 11

Inspeção Periódica Obrigatória
pág 12

Devolução do Automóvel
pág 12

8

Preenchimento da Declaração Amigável de Acidente Automóvel
pág 13

9

Serviço peritagem Drive-In
pág 16

10

Conselhos de utilização
pág 17

11

Ferramentas Ayvens
App My Ayvens Driver Portugal
pág 18

Redes Sociais Ayvens
pág 19

12

Contactos Ayvens | Úteis
pág 20

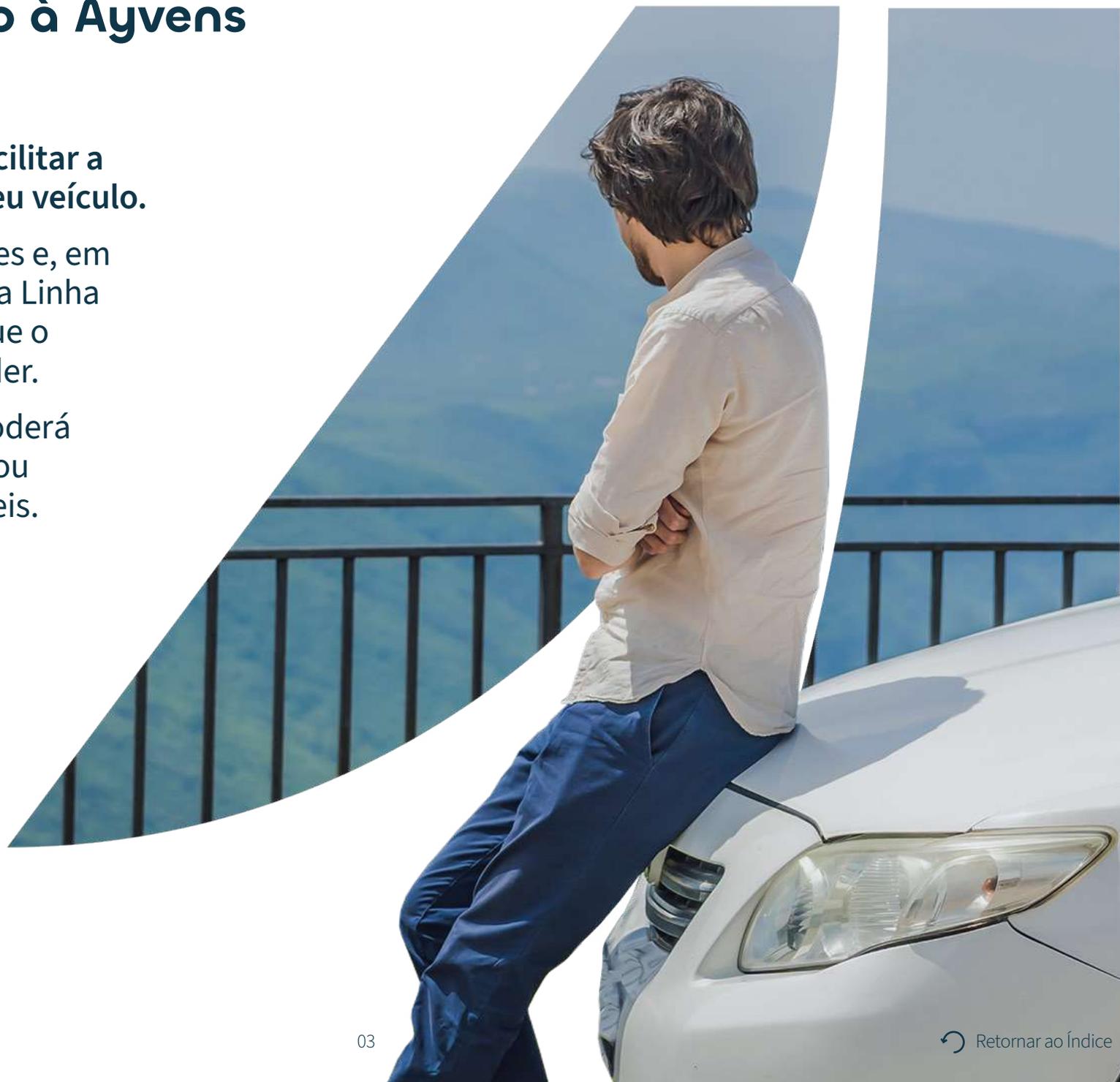
01 Bem-vindo à Ayvens

Este manual pretende facilitar a utilização em pleno do seu veículo.

Por favor siga as indicações e, em caso de dúvida, contacte a Linha de Apoio 800 20 42 98* que o aconselhará como proceder.

Ao longo deste manual poderá assistir a diversos vídeos ou aceder aos links disponíveis.

*Chamada gratuita



02

Documentação que deverá acompanhar o seu Veículo



Certificado de Matrícula

ou, provisoriamente, a declaração aduaneira.

Carta Verde

com dístico do seguro afixado ou, provisoriamente, evidência de seguro válido.

Contrato Individual

serviço / garantia do fabricante.

Declaração Amigável

de acidente automóvel.

03

Para uma condução mais cómoda e segura

Respeite

- ✓ Sempre o Código da Estrada.
- ✓ Os limites de peso e de passageiros do automóvel.

Verifique

- ✓ A pressão e o estado geral dos pneus.
- ✓ Regularmente os níveis do óleo e da água.

Cumpra*

- ✓ O plano de manutenção do fabricante.

*O não cumprimento rigoroso dos intervalos de manutenção pode inviabilizar eventuais garantias ou participações do fabricante.

04 A manutenção do seu veículo

✓ Inclui

- Revisões.
- Mudanças de óleo quando previstas pelo fabricante.
- Correções de todos os níveis, mesmo quando não previstas pelo fabricante.
- Adblue quando contratado
- Pneus quando contratados.
- Reparações resultantes do desgaste normal do automóvel.
- Manutenção e substituição de alarmes e outros acessórios (desde que estejam de acordo com o que foi contratado).

✗ Exclui

- Mudanças de óleo ou outros componentes de circulação, como o Adblue, não previstas pelo fabricante.
- Lavagens, enceramentos, limpezas de estofos, de tapetes ou de alcatifas.
- Reparações por acidente, colisão, roubo ou incêndio, não cobertas pelo seguro.



05

A manutenção do seu veículo

Para que possa agendar a manutenção sem complicações, a Ayvens disponibiliza um conjunto de ferramentas, a qualquer hora e em qualquer lugar.

Através do telemóvel

App My Ayvens Driver Portugal

Permite marcar de forma simples a revisão do carro, obter direções e contactos da oficina mais próxima, marcar a devolução do carro, participar um sinistro e obter assistência em viagem (acompanhando o trajeto do reboque).



Android

IOS

Ou aceda a

Oficina Fácil

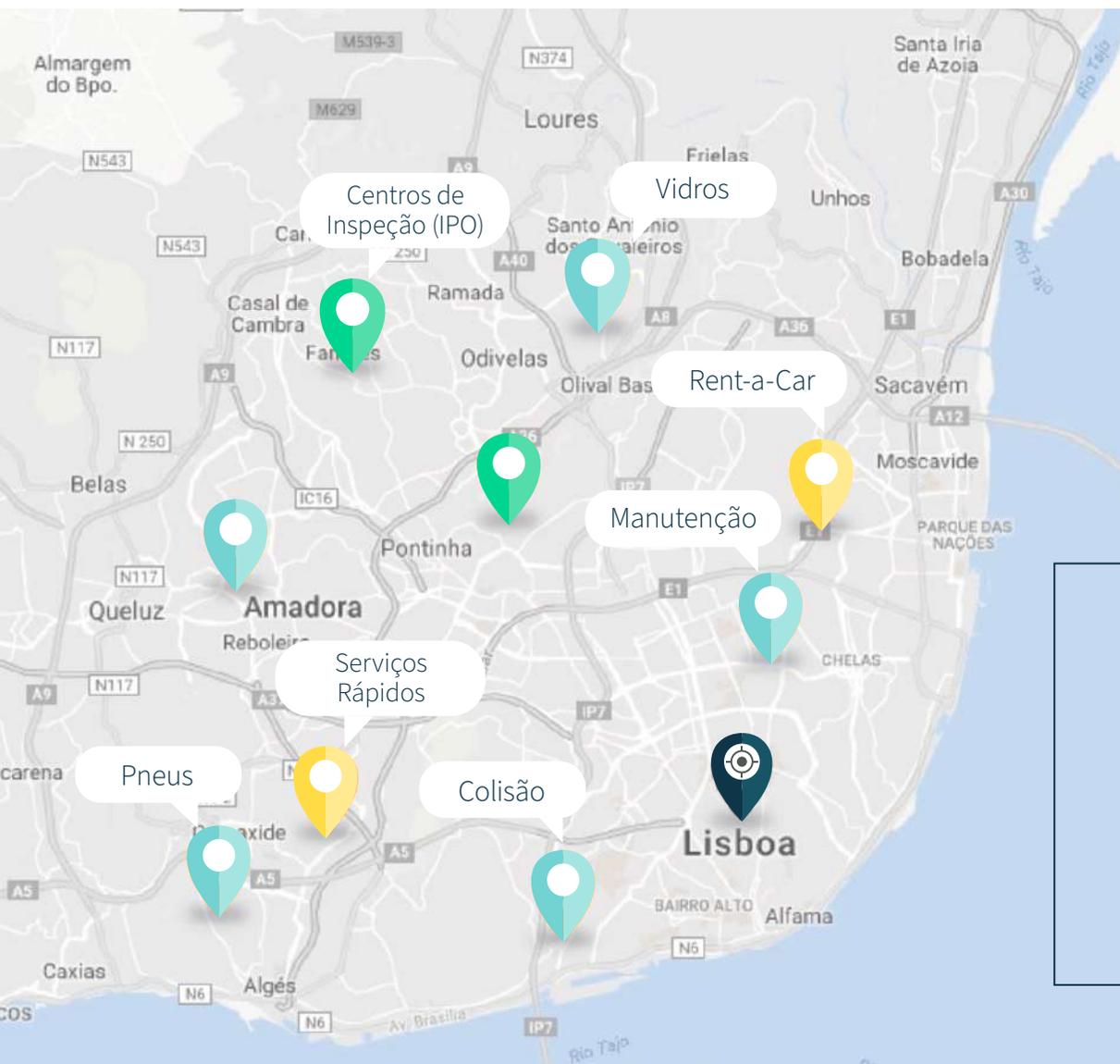
Plataforma online para encontrar a oficina mais próxima e fazer o agendamento



A app e suas funcionalidades _vídeo

Marque a sua revisão online na **App My Ayvens Driver Portugal**, ou através do portal **oficinafacil.ayvens.pt**.

06 Localize e agende o **fornecedor mais próximo de si**



Para fazer o agendamento, basta **aceder a qualquer uma das plataformas, consultar a rede de fornecedores** (ver legenda) e realizar de forma rápida o **agendamento da manutenção e do veículo de substituição*** (caso contratado). Para isso, basta selecionar o dia e hora pretendidos (dos dias disponíveis).

*Apenas aplicável em território nacional

- Premium
- Recomendado
- Standard
- Não avaliado
- Não preferencial

Oficina Fácil _vídeo

*Imagem ilustrativa dos vários serviços

07

O que devo fazer em caso de...



Revisão

1. Faça a marcação através das plataformas

- Oficina Fácil
- My Ayvens Fleet
- App My Ayvens Driver Portugal



Android

IOS

ou através do **800 20 42 98***, em Portugal, ou **+351 21 446 88 94***, no estrangeiro.

2. Caso contratado, consulte uma das plataformas mencionadas para a marcação de um veículo de substituição. Em alternativa, contacte a Ayvens através do n.º **800 20 42 98***.

3. Após a marcação com a Ayvens, dirija-se à oficina e identifique-se como Condutor Ayvens.

4. Quando aplicável, certifique-se de que a revisão ficou registada no livro de revisões do automóvel (físico ou digital).



Serviços rápidos

1. Para atestos de óleo, adblue*, líquido de refrigeração, pastilhas de travão, lâmpadas, escovas limpa-vidros, entre outros, consulte os "Serviços Rápidos" disponíveis na plataforma Oficina Fácil ou na App My Ayvens Driver Portugal. Em alternativa, contacte a Ayvens através do n.º **800 20 42 98***.

2. Dirija-se ao fornecedor selecionado e identifique-se como Condutor Ayvens.

3. Temos ainda disponível um serviço de pré-inspeção com um custo associado de 40€ +iva, para que possa saber os danos do veículo e se deve reparar os mesmos com ou sem ativação do seguro, antes de devolver.

*Chamada gratuita

*Chamada para a rede fixa nacional

*Caso não tenha contratado, este atesto será faturado posteriormente.



Acidente

Preencha sempre a **Declaração Amigável de Acidente Automóvel** e, sempre que possível, faça um registo fotográfico do local do acidente, de forma a melhor apurar as responsabilidades.

A. Com seguro contratado pela Ayvens

1. Em caso de imobilização, aceda à **App My Ayvens Driver Portugal** para solicitar Assistência em Viagem e veículo de substituição*.

Veja como aqui:

Android

IOS



Em alternativa, contacte a Linha de Apoio pelo nº **800 20 42 98*** em Portugal, ou **+351 21 440 09 10*** no estrangeiro.

2. Envie a declaração para o e-mail sinistros@ayvens.com.

B. Sem seguro contratado pela Ayvens

1. Contacte a Assistência em Viagem da companhia de seguros.

2. Caso não exista este serviço, contacte a Linha de Apoio pelo nº **800 20 42 98*** em Portugal, ou pelo nº **351 21 440 09 10*** no estrangeiro, sendo que os custos inerentes serão debitados.



Avaria

Caso o automóvel fique imobilizado ou alguma luz de avaria seja acionada e o manual de instruções do automóvel aconselhe a imobilização:

1. Aceda à **App My Ayvens Driver Portugal** para solicitar Assistência em Viagem e veículo de substituição* (caso contratado). Em alternativa, contacte a Linha de Apoio pelo nº **800 20 42 98*** em Portugal, ou **+351 21 440 09 10*** no estrangeiro.

2. Com seguro contratado ou gerido por outro meio, contacte a Assistência em Viagem da companhia de seguros.

Em caso de **reparação de emergência** e na impossibilidade de recorrer a um parceiro da rede Ayvens, **contacte a Linha de Apoio**.

Importante: Contacte a Linha de Apoio pelo n.º 800 20 42 98* para esclarecimentos adicionais, antes de proceder a qualquer reparação por custo próprio.

*Chamada gratuita

*Chamada para a rede fixa nacional

*Caso não tenha contratado, este atesto será faturado posteriormente.



Sinistros _vídeo



Assistência em Viagem _vídeo

Furto/Roubo do veículo

1. Contacte Linha de Apoio pelo nº **800 20 42 98*** em Portugal, ou pelo nº **351 21 440 09 10*** no estrangeiro, para obter Assistência em Viagem e veículo de substituição*.
2. Preencha a **Declaração Amigável** (obrigatório) e envie para o e-mail **sinistros@ayvens.com**.
3. Nos casos de furto ou roubo, deverá ser **efetuada participação às autoridades e obtido o auto de notícia**, que deve acompanhar sempre a Declaração Amigável.

*Apenas aplicável em território nacional

Mudança de pneus, alinhamento de direção, equilibragem de rodas

1. Consulte a plataforma **Oficina Fácil** ou a **App My Ayvens Driver Portugal** e selecione o **fornecedor mais conveniente para si**.
Em alternativa, contacte a Linha de Apoio (800 20 42 98*).
2. Dirija-se à oficina e identifique-se como Condutor Ayvens.

Por forma a maximizar a utilização dos pneus, troque os pneus posteriores com os anteriores de modo a garantir um desgaste homogêneo.

*Chamada gratuita

*Chamada para a rede fixa nacional

Quebra isolada de vidros

Preencha sempre a **Declaração Amigável de Acidente Automóvel**.

Com seguro contratado ou gerido pela Ayvens consulte a plataforma **Oficina Fácil** ou a **App My Ayvens Driver Portugal** e dirija-se ao fornecedor de vidros mais conveniente para si, ou chame um reboque via App. Em alternativa, contacte a Linha de Apoio (800 20 42 98*).

Entregue a Declaração Amigável de Acidente Automóvel na oficina onde for marcada a reparação.

Com seguro contratado por outro meio contacte a seguradora.



Controle regularmente a **pressão dos pneus**.
Sempre que necessitar **alinhe a direção**.



Veículo de substituição

Caso contratado, quando o condutor necessita de um veículo de substituição* deverá contactar a Ayvens através da Linha de Apoio nº **800 20 42 98*** em Portugal, ou através do nº **351 21 440 09 10*** no estrangeiro e efetuar a respetiva reserva, sendo que sempre que o veículo se encontra a circular, a reserva deve ser solicitada com uma antecedência de 2 dias úteis.

O veículo de substituição é disponibilizado de acordo com o nível de serviço escolhido pelo cliente:

Standard

Levantamento e devolução do veículo no balcão da rent-a-car.

Plus

Deslocação entre a oficina e o balcão de rent-a-car assegurada pela Ayvens, através de Voucher TVDE.

*Chamada gratuita

*Chamada para a rede fixa nacional

*Caso não tenha contratado, este atesto será faturado posteriormente.



Notas Importantes:

No momento do levantamento do veículo de substituição, o condutor deverá ter consigo os seguintes documentos: Carta de Condução, o NIF e o Cartão do Cidadão.

Quando contratado o serviço Vip, a Ayvens possibilitará a entrega do veículo de substituição* desde que esse serviço seja especificamente solicitado aquando da reserva e com, pelo menos, 2 dias úteis de antecedência. De notar que este serviço está dependente da compatibilidade da localização geográfica do reparador e da rent-a-car.

Sempre que um veículo de substituição é entregue numa oficina e não exista uma verificação, em conjunto com o fornecedor, do nível de combustível e de possíveis danos no veículo, a Ayvens não se responsabiliza por eventuais custos decorrentes da utilização deste serviço.

O seguro do contrato de renting não se aplica quando circula com o veículo de substituição. Nestes casos vigoram as condições do seguro da Rent-a-Car.



Inspeção Periódica Obrigatória

É da responsabilidade do condutor submeter o automóvel às inspeções periódicas obrigatórias. Consulte a plataforma **Oficina Fácil** ou a **App My Ayvens Driver Portugal**. Em alternativa, contacte a linha gratuita de Apoio (800 20 42 98*).

Dirija-se ao Centro de Inspeção selecionado e identifique-se como Condutor Ayvens.

A inspeção do veículo deverá ser efetuada até ao dia da data de matrícula, sendo que pode ser efetuada nos 3 meses que antecedem esse dia e de acordo com as seguintes regras:

Ligeiros de passageiros:

4 anos após a data de matrícula - Após a 1ª inspeção o processo deverá repetir-se de 2 em 2 anos até perfazer 8 anos e depois anualmente.

Ligeiros de mercadorias:

2 anos após a data da matrícula - Após a 1ª inspeção o processo deverá repetir-se anualmente.

*Chamada gratuita



Devolução do Veículo _vídeo



Devolução do automóvel

Existem duas modalidades para devolução do veículo, no final do contrato de renting.

Saiba quais aqui

ayvens.com/pt-pt/suporte-e-faq/devolver-o-seu-carro/

A devolução do automóvel deverá ser, impreterivelmente, acompanhada dos seguintes objetos e documentos, sob pena de não se realizar:

- Documento Único Automóvel (DUA)
- Chaves do automóvel
- Certificado (aprovado) de Inspeção Periódica Obrigatória

Caso o condutor tenha interesse, poderá recorrer a um serviço de **pré-inspeção**, com um custo associado de 40€ +iva, para que possa saber os danos do veículo e se deve reparar os mesmos, com ou sem ativação do seguro, antes de o devolver. Saiba mais **aqui**.

Para saber quais os danos aceitáveis na devolução do veículo, consulte o **Manual de Recondicionamento** em:

Manual de recondicionamento

ayvens.com/pt-pt/csuport-e-aq/downloads-uteis/

Nota: O automóvel deverá ser obrigatoriamente devolvido em condições de limpeza que permitam a verificação do seu estado de conservação.

08

Preenchimento da **Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)**

Instale a mobile App My Ayvens Driver Portugal e participe um sinistro na hora*



Preencha os campos do formulário e adicione as fotografias que enquadram a situação e os danos.

Mais informação = processo de peritagem mais ágil

*Caso não consiga registar-se na App, contacte-nos através do **800 20 42 98***

- Quando ocorrer um acidente com o veículo, deve ser sempre **preenchida a DAAA**.
- Esta declaração deve ser sempre **totalmente preenchida e assinada pelos intervenientes**, no local do acidente.
- Deve ser utilizado um só impresso (em duplicado) numa **colisão com dois veículos, dois impressos numa colisão de três veículos** e assim sucessivamente.
- Cada interveniente fica com um exemplar da DAAA, sendo obrigatório assinalar no local apropriado, o número de cruces na DAAA.
- Depois de devidamente preenchida (incluindo o verso) e assinada pelos intervenientes, a DAAA deverá ser enviada com a **máxima urgência** para o email: **sinistros@ayvens.com**

Serviço de Reboque



No caso do veículo ficar impossibilitado de circular, deverá contactar a **Assistência em Viagem** através do número **800 20 42 98***, caso se encontre no estrangeiro contacte o número **+351 21 440 09 10***. Nunca aceite ou solicite um serviço de reboque, que não venha indicado pela Entidade que presta serviço da cobertura de Assistência em Viagem contratada com a Ayvens.

*Chamada gratuita

*Chamada para a rede fixa nacional



Campos de preenchimento obrigatório

Nota Importante:

O não cumprimento destas recomendações, pode comprometer e/ou atrasar a regularização do sinistro e dificultar o apuramento de responsabilidades.

DECLARAÇÃO AMIGÁVEL DE ACIDENTE AUTOMÓVEL

Deve ser preenchida e assinada pelo SEGURADO e enviada à sua companhia, com urgência, num prazo inferior a 5 dias.

Deve OBRIGATORIAMENTE ser assinada pelos DOIS condutores

1. DATA do acidente: Dia: Mes: Ano:

2. LOCAL (Estrada, rua, localidade e cancela):

3. Houve FERIDOS, ou seja, feridos? SIM NÃO

4. Houve DANOS MATERIAIS causados por veículos A e B? SIM NÃO

5. TESTEMUNHAS: Nomes, moradas e telefones. Indicar se são passageiros dos veículos A ou B SIM NÃO

VEÍCULO A

6. SEGURADO (ver documento de seguro)

7. VEÍCULO

8. COMPANHIA DE SEGUROS

9. CONDUTOR (ver licença de condução)

10. INDICAR POR MEIO DE SETA O PONTO DE IMPACTO INICIAL

11. DANOS VISÍVEIS

12. CIRCUNSTÂNCIAS DO ACIDENTE

13. ESQUEMA DO ACIDENTE

14. OBSERVAÇÕES

15. ASSINATURAS DOS CONDUTORES A B

Deve ser preenchida e assinada pelo SEGURADO e enviada à sua companhia, com urgência, num prazo inferior a 5 dias.

1. SEGURADO

2. CONDUTOR

3. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO ACIDENTE

4. IDENTIFICAÇÃO DE OUTRAS TESTEMUNHAS

5. Em seu opinião quem foi o sujeito e porquê?

6. Foi levantado acção pelas autoridades? SIM NÃO

7. DADOS REFERENTES AOS VEÍCULOS

8. OUTROS DANOS MATERIAIS ALEM DOS CAUSADOS AOS VEÍCULOS A e B:

9. FERIDOS

10. LOCAL E DATA DESTA PARTICIPAÇÃO

11. ASSINATURA DO SEGURADO



Recomendações em caso de acidente

- Manter a calma e fazer um registo fotográfico do local do acidente.
- Identificar possíveis testemunhas e recolher informação sobre elas (nome, morada, telefone, etc.) e indicar às autoridades policiais para que constem no Auto de Ocorrência.

Solicitar a presença das autoridades policiais sempre que:

- Haja feridos ou mortos;
- O condutor do outro veículo não possua documento válido de seguro ou se recuse a exibir a carta de condução e/ou outros elementos necessários;
- O condutor do outro veículo apresente indícios de excesso de álcool ou efeitos de droga;
- Sempre que haja divergência de opinião sobre o acidente;
- Se houver recusa de preenchimento e assinatura da DAAA;

- Tomar nota da identificação do agente da autoridade que interveio (nome, corporação, etc);
- Manter a posição dos veículos envolvidos no acidente, no caso de ter sido solicitada a presença das autoridades policiais.



Para qualquer esclarecimento adicional, por favor contacte a Linha de Apoio **800 20 42 98***.

*Chamada gratuita

09 Serviço de peritagem de **colisão Drive-In**

A Ayvens, em parceria com a sua seguradora Ayvens Insurance, oferece aos seus clientes **um serviço inovador de peritagem automóvel associada ao produto de seguro.**

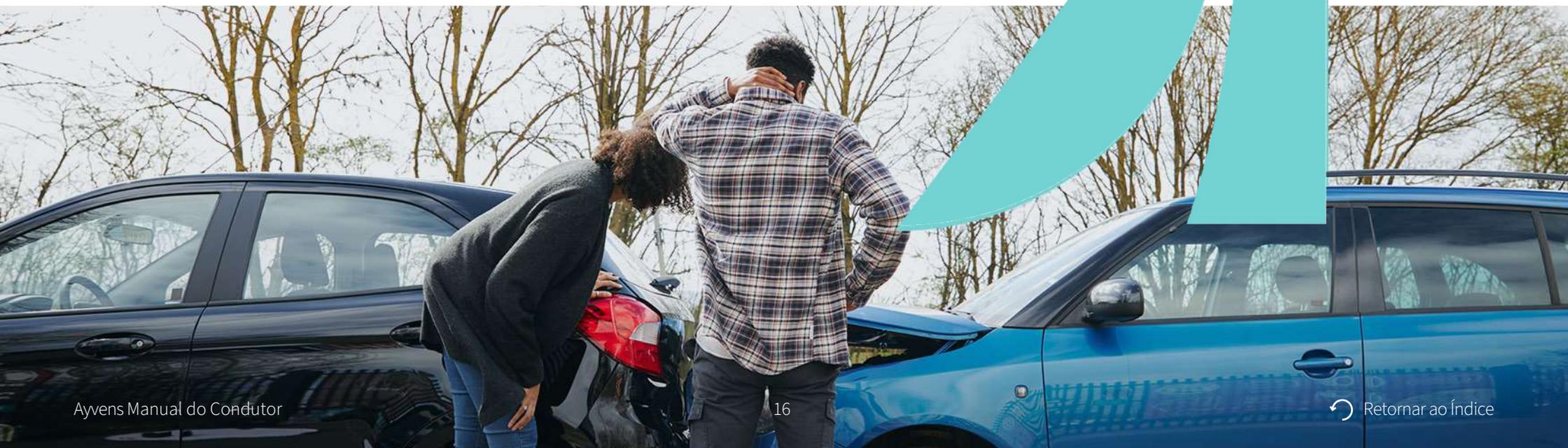
Este serviço, designado por **Peritagem Drive-In**, consiste em disponibilizar aos clientes Ayvens um perito residente num centro de colisão nas zonas de **Lisboa e Porto**, oferecendo **total flexibilidade de horário** na execução da peritagem: **Dias úteis das 08h30 às 11h30 ou**, em alternativa, no Centro de Queluz **das 14h30 às 17h.**

O cliente poderá deslocar-se aos centros de Peritagem Drive-In e aguardar cerca de 30 minutos pela execução da peritagem, **evitando-se assim a tradicional paralisação do veículo durante um dia inteiro e os incómodos que esta paralisação sempre acarreta para os condutores.**



Para saber mais informações acerca deste serviço ligue para a Linha de Apoio **800 20 42 98***

*Chamada gratuita



10 Conselhos de **utilização**

- Independentemente dos alertas que o automóvel possua, é necessária uma verificação regular dos níveis de óleo e da água. Os sistemas avisadores não são eficazes em todas as situações, pelo que o único método 100% seguro de controlo de níveis é a verificação no motor. Esta verificação é da sua responsabilidade.
- Independentemente da periodicidade prevista pelo fabricante, pode haver lugar à necessidade de correção dos níveis de óleo em qualquer momento da utilização do automóvel, sendo que eventuais correções são suportadas pela Ayvens*.
- A Ayvens não se responsabilizará por qualquer avaria que resulte de uma utilização com níveis insuficientes de óleo ou água.



Sensibilização para a utilização cuidada do veículo _vídeo

Para não ter surpresas no momento da devolução, utilize o seu veículo de uma forma cuidada, respeitando os intervalos de manutenção e as regras de recondicionamento

*em caso de atesto adblue, apenas se aplica quando contratado.

Regras de recondicionamento

Quando o seu contrato chegar ao fim **garanta que a devolução do seu automóvel não trará custos imprevistos**. Conheça desde já quais os danos considerados aceitáveis e não aceitáveis nas normas de recondicionamento da Ayvens.

Consulte os **Manuais de Recondicionamento** (passageiros ou mercadorias) e use o Info-Card que encontra na capa do Welcome Kit **para melhor identificar os danos aceitáveis pela Ayvens**. A circunferência recortada e a régua na margem ajudam-no a avaliar eventuais mossas e riscos.

Manual de Recondicionamento

ayvens.com/pt-pt/condutores/downloads-uteis/

11 Ferramentas Ayvens

App My Ayvens Driver Portugal

De forma a melhorar a experiência dos seus Condutores, a Ayvens disponibiliza uma aplicação móvel que possibilita a ligação direta e em qualquer lugar aos serviços de assistência da Ayvens, 24 horas por dia e 7 dias por semana, em caso de acidente, quebra de vidros ou assistência em viagem.

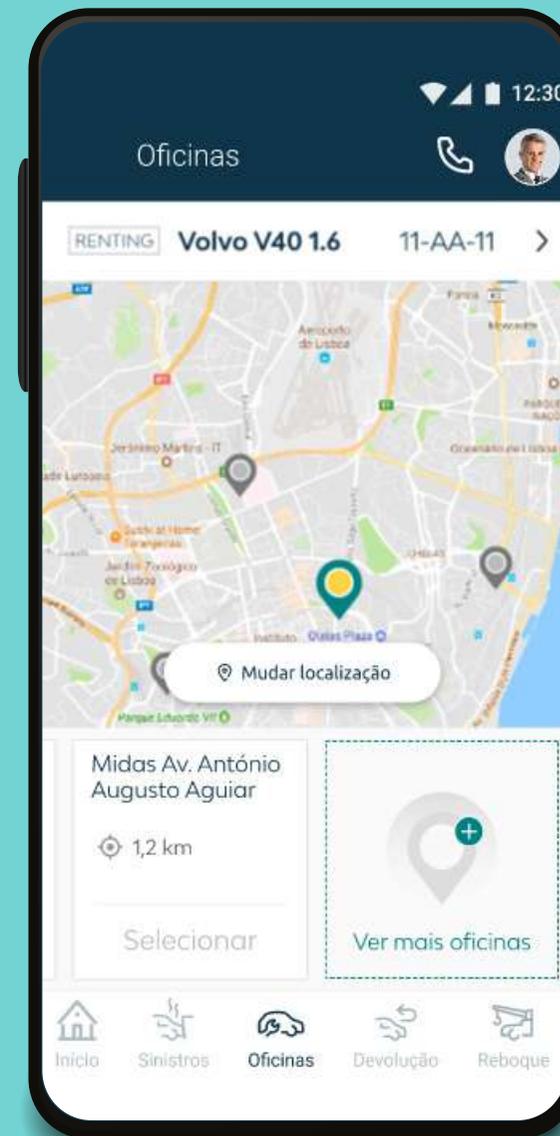
A App Ayvens contém ainda:

A Plataforma Oficina Fácil, para que possa consultar os pontos de assistência e os parceiros mais próximos da localização do veículo.

Informação sobre o automóvel, incluindo o histórico de intervenções do veículo.

Informação relevante para a entrega do veículo no final do contrato.

... E muito mais!



Android

IOS



Redes Sociais Ayvens

A Ayvens disponibiliza, diariamente, **informação de novos serviços, benefícios exclusivos e dicas úteis**. A Ayvens pretende estabelecer um diálogo direto com os seus condutores, com o intuito de promover a partilha de conteúdos e, ao mesmo tempo, apoiá-los no seu dia-a-dia.



Blog Ayvens

A Ayvens dá a conhecer a todos os seus leitores conteúdos relevantes sobre o setor da mobilidade, através de reportagens, entrevistas e outros apontamentos.

Visite-nos em: <https://www.ayvens.com/pt-pt/blog/>

12 Contactos

Contactos Ayvens

Linha gratuita de apoio

800 20 42 98

Disponível 24 horas,
365 dias ao ano

No estrangeiro marque:

+351 21 440 09 10*

servico.cliente@ayvens.com

*Chamada para a rede fixa nacional

Visite a nossa página de
Questões Frequentes em:

ayvens.com/pt-pt/suporte-e-faq

Política de Reclamações
ayvens.com/pt-pt/submeter-reclamacoes



 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Ayvens

Lisboa:

Quinta da Fonte, Ed. Q43 – Fernão Magalhães
Rua da Fonte de Caspolima, 8
2770-190 Paço de Arcos

servico.cliente@ayvens.com

Porto:

Edifício Burgo, Avenida da Boavista,
1837 - 7º andar - sala 7.1
4100-133 Porto

Apoio ao cliente: 800 20 42 98