

Kullanıcı Bilgi Kitapçığı



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP



Süreçlerimiz boyunca bizlere herhangi bir geri bildirimde bulunmak veya şikâyet iletmek istemeniz durumunda; 444 33 20 telefon numaralı Ayvens Kullanıcı Destek Hattımızdan Destek Ekibimize, musterininsesi@ayvens.com e-posta adresimizden veya <https://www.ayvens.com/tr-tr/sikayet-yonetim/> sayfamızda bulunan formdan Kalite Ekibimize ulaşabilirsiniz.

- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Ayvens Ailesi'ne Hoş Geldiniz

Değerli Kullanıcımız,

Ayvens Ailesi olarak en büyük hedefimiz araç kullanıcılarımızın hayatını kolaylaştırmak ve güvenle yolculuk etmelerini sağlamaktır.

Bu amaçla kiralık aracınızı kullanacağınız süre boyunca ihtiyacınız olabilecek değerli bilgileri bir araya getirerek faydalı bulacağınızı umduğumuz bu kitapçığı hazırladık.

Size Ayvens Ailesi adına hoş geldiniz diyor, bizimle yol almayı tercih ettiğiniz için teşekkür ediyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Türkay Oktay
Ayvens Türkiye Ülke Genel Müdürü



Sürekli hareket halindeyiz. Ve değişim bizi çağırıyor...

Daha iyisi için. Hepimizi daha da ileriye taşıyacak yepyeni yolları benimseyeceğimiz bir dünyaya. Ayvens'ta biz, mobilitayı yeniden tasarlıyoruz. Hem bugünün, hem de yarının dünyasını.

Mobilitede özgürlüğün kapılarını aralıyoruz. Yoldaki her adımınızda emin ellerdesiniz. Yalnızca onlarca yıllık tecrübesiyle küresel bir liderin size sağlayabileceği güven...

Bizimle çıkacağınız sürdürülebilir yolculukların verdiği gönül rahatlığı... Çünkü gezegenimizi korumak, vazgeçmeyeceğimiz en büyük sorumluluğumuz.

Size verdiğimiz söz, kısa ve öz: Hayat akışınızı iyileştirmek için buradayız.

Mobilitenin yeni dünyasına hoş geldiniz. Daha kusursuz. Daha sürdürülebilir. Daha çok kişi için. Her zamankinden daha fazla şekilde ve daha fazla yerde.

Better with every move.

- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Kaza Durumunda Yapılması Gerekenler

Çift taraflı maddi hasarlı trafik kazası yaşanması durumunda

Olayın en kısa zamanda Ayvens'in 7/24 Hizmet Destek Hattı olan **444 33 20** numaralı telefona bildirilmesi, sigorta ve benzeri kuruluşlardan talepte gerekli olacak aşağıdaki belgelerin muhafaza edilmesi gerekmektedir.

- Olay yeri fotoğrafları
- Kazaya karışan tüm araçların bilgilerinin eksiksiz doldurulmuş ve imzalanmış kaza raporu/kaza tespit tutanağı
- Kazaya karışan tüm araç ve sürücülere ait ehliyetler
- Ruhsat ve trafik poliçesi fotokopileri.

Kazanın ve hasarın oluşumunun yanlış ya da eksik beyan edilmesi, hiç beyan edilmemesi, resmi raporların Ayvens'a veya yetkili kılınan kuruluşa ulaştırılmamasından kaynaklanan masraflardan Ayvens sorumlu olmayacaktır.

Kaza Tespit tutanaklarının mobil uygulamalar üzerinden değil, kağıt üzerinden doldurularak hazırlanması gerekmektedir. Kağıt formlar üzerinden doldurulan kaza tutanaklarını kayıt altına alabilmemiz için mutlaka **444 33 20** numaralı 7/24 Müşteri Destek Hattını arayarak tarafımıza bilgi verilmesi gerekmektedir.



Tek taraflı maddi hasarlı trafik kazası yaşanması durumunda

Sürücünün direksiyon hâkimiyetini kaybettiği, kaygan ve buzlu yollarda daha çok karşılaştığımız aracın kaldırılma, duvara, ağaca vb. yerlere çarptığı ve sadece kazaya karışan araçta hasarın meydana geldiği ve yaralanmanın yaşanmadığı bu kazalarda öncelikle 112 Polis İmdat aranarak kazanın yeri (açık adres) verilerek görevli ekibin gelmesi beklenir. Ardından Şirketinizin beyan limitinin olup olmadığı **444 33 20** numaralı telefon aranarak sorgulanabilir.

Olay yerinden ayrılmadan önce hasarın **444 33 20** numaralı telefon aranarak Ayvens yetkililerine bildirilmesi ve **olay yeri fotoğraflarının çekilmesi gerekmektedir. Aksi halde hasar tazmini yapılamamaktadır.** Tazmin edilemeyen hasarlardan Ayvens sorumlu olmayacaktır. Tek taraflı maddi hasarlı trafik kazasında yapılan bu işlemlerin amacı, araçta meydana gelen hasarın Ayvens'in yaptığı Kasko Sigortası tarafından karşılanabilmesidir

Sürücüde yasal sınır üzerinde alkol tespit edilmesi durumunda kasko hasarı ödemez ayrıca sürücünün ehliyetine el konur ve cezai işlem uygulanır. (Alkol ölçüm sonuçları ticari araçlarda 0, hususi araçlarda ise 0,49 ve altı olmalıdır)

Olay yeri fotoğrafları nasıl çekilmelidir?

Hasarın nasıl meydana geldiğinin anlaşılabileceği, çeşitli açılardan araçtaki hasarı gösterir, kazaya karışan araçların plakalarının görülebildiği, geniş açılı fotoğrafların çekilmesi gerekmektedir. Çok yakından çekilmiş fotoğraflar hasarı gösterebilir fakat olay yeri ve hasarın nasıl gerçekleştiği hakkında yeterli bilgi sağlamaz.



Vale Hizmeti Sırasında Aracın Hasar Görmesi

Aracın vale hizmeti sırasında hasar alması durumunda, vale hizmeti veren firmaların Mali Mesuliyet sigortasından işlem yapılmaktadır. Bu işlem için aşağıdaki maddeler gerekmektedir:

- Olayın nasıl olduğunu anlatan ilgili firma kaşeli beyan
- Aracın hasarlanmasına sebebiyet veren kullanıcının ehliyeti ve firmada çalıştığına dair yazılı belge
- Vale firması sigorta poliçesi fotokopisi alınması

Anlaşmalı kaza tespit tutanağı/hasar tutanağı doldurulmaması gereken durumlar

- Trafik kazası ölüm ve/veya yaralı sonuçlanmışsa
- Sürücü belgesiz veya yetersiz sürücü belgesiyle motorlu araç kullanılıyorsa
- Sürücü 18 yaşından küçükse
- Sürücüde alkol ve akıl sağlığı şüphesi varsa
- Kazaya karışan araçlardan en az biri kamu kurumlarına ait ise
- Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana gelirse
- Trafik kazasında sadece üçüncü kişilere ait eşyalara zarar gelirse
- Kazaya karışan araçlardan en az birinin trafik sigortası yok ise, (Yurt dışından gelen araçlar için, Yeşil Kart (Green Card) belgesi de trafik sigortası yerine geçmektedir.)

Hasar tutanağı doldurulmayan durumlarda kazanın/hasarın olay yeri fotoğrafları Ayvens ile paylaşılmalıdır.

Bu durumlarda polis veya kaza mahalli bölgelerde jandarma için 112 numaralı telefondan trafik zabıtasına haber verilmesi gerekmektedir.



Aracın yaralanmalı veya ölümlü trafik kazasına karışması durumunda

Sigorta kanunlarınca yaralanmalı trafik kazası sonucunda hastanelere tedavi amaçlı sevk edilen hasta ve yaralıların hastane masrafları devlet tarafından ilan edilen tarife gereğince trafik sigortası tarafından karşılanır ancak resmi raporların hastaneye trafik sigortasıyla ibrazı kesin şarttır.

- Yaralanmalı trafik kazalarında istenen belgeler
- Kusur durumunu gösterir trafik bilirkişi raporu
- Yapılan tedavi giderleriyle ilgili belgeler (Fatura, reçete vb.)
- Maluliyet durumu söz konusuysa tam teşekküllü hastaneden alınacak maluliyet derecesini gösterir kat-i hastane raporu
- Kaza zaptında yaralı belirtilmiyorsa o kazada yaralandığını tesik eden resmi belge (Savcılık iddianamesi gibi)

Ölümlü trafik kazalarında istenen belgeler

- Kusur durumunu gösterir trafik bilirkişi raporu
- Veraset ilamı
- Vukuatlı nüfus kayıt örneği
- Ölenin en son kazanç durumunu gösterir belge (Maaş bordrosu gibi)
- Vefat ettiğine dair resmi belge (Savcılık iddianamesi gibi)

Kullanıcı Hataları ve Teminat Dışında Kalan Durumlar

Hasar sonrası aracın yürütülmesi durumunda;

- Motor aksamı,
- Şanzıman aksamı,
- Elektrik aksamı,
- Radyatör sisteminde oluşan hasarlar
- Araç içerisinde ve dışarısında kullanıcı tarafından kırılan parçalar
- İhmal olması
- Aracın zorlanması sonucu oluşan hasarlar
- Aracın yarış amacı ile kullanılmasından doğan hasarlar
- Uyuşturucu madde kullanmak ya da Trafik Kanunu'nun yasakladığı miktarda içki alınması
- Aracı kullanmak için gerekli sürücü ehliyetine sahip olmayan kişiler tarafından kullanılan araçlarda meydana gelen hasarlar
- Taşıma haddini geçen araçların zararları
- Aracın rutin bakım hizmetlerini almamış olması, yağsız, susuz kalması, donma paslanma ve çürümesi nedeniyle meydana gelen zararlar
- Aracın orijinallğini bozan, sonradan yapılan değişikliklerden kaynaklanan zararlar
- Nükleer yakıttan veya yakıtın yanması sonucu nükleer atıklardan doğan zararlar
- Aracın bir hasar veya zorunluluk nedeniyle taşınması, çekilmesi dışında, taşıtın kendi gücü ile girip çıkabileceği, deniz, nehir ve havada taşınması sırasında (ruhsatlı sefer yapan tren gemiler hariç) uğrayacağı zararlar olarak belirlenmiştir.





Aracınızla sokak hayvanlarına çarpmanız durumunda

Kaza sonucu yaralanan hayvanı en yakın veterinere ulaştırmanız ve veteriner hekim raporu ile hayvanın yaralandığını gösteren fotoğrafları tarafımıza ulaştırmanız durumunda tedavi masrafları Ayvens tarafından karşılanacaktır.

Aracın kazaya karışması durumunda karşı tarafın aracının hasar tazmini

Kazaya karışan araçların kusur oranlarına göre zorunlu trafik sigortalarından, zorunlu trafik sigortasının yetmediği durumlarda Kasko Sigorta Poliçesinin ihtiyari mali mesuliyet klotundan hasar bedelleri mağdurlara ödenmektedir.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Çalınma/Casp Durumunda Yapılması Gerekenler

Olayın en kısa zamanda Ayvens'in 7/24 Hizmet Destek Hattı olan **444 33 20** numaralı telefona bildirilmesi gerekmektedir. Ayrıca mutlaka ilgili kolluk kuvvetlerine de bilgi verilmelidir. Çalınan aracın 30 gün içinde bulunamaması durumunda sigorta ve benzeri kuruluşlardan talepte bulunulabilmesi için gerekli olacak aşağıdaki belgeler hazırlanmalıdır.*

- Sigorta poliçesi
- Müracaat tutanağı (Aslı gibidir onaylı)
- Aracın bulunamadığına dair karakol ve oto hırsızlık bürosu yazıları

*Araç, anahtar kontak üzerindeyken çalındıysa fatura kullanıcı tarafından ödenir. Otopark, vale, tamirhane (fiş olması dahilinde) gibi yerlerden çalınması ve çalınması sonucu hasar alması durumunda %20 oranında muafiyet uygulaması yapılır.



Araçta kısmi hırsızlık olması durumunda (far, airbag, radyo-teyp vs)

Olayı öncelikle polise bildirip, en kısa zamanda da Ayvens'in 7/24 Hizmet Destek Hattı olan **444 33 20** numaralı telefona bildirilmesi gerekmektedir. Sigorta ve benzeri kuruluşlardan talepte bulunulabilmesi için gerekli olacak aşağıdaki belgeler hazırlanmalıdır.*

- Görgü tespit tutanağı ve müracaat tutanağı (Aslı gibidir onaylı)

*Yukarıdaki evraklar standart olup, hasarın özelliğine göre ekstra evraklar talep edilebilir.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Periyodik Bakım

Aracınızı sorunsuz ve güvenle kullanmanız için bakım ve onarımlarınızın, üreticilerin belirlediği periyodik bakım planı çerçevesinde yetkili servislerde yapılması ve en kaliteli hizmeti almanız için çalışıyoruz. Size sunmakla sorumlu olduğumuz bu hizmetin en verimli şekilde sağlanabilmesi için periyodik bakım zamanlarınızı takip etmenizi rica ediyoruz. Bakım zamanınız geldiğinde randevu alabileceğiniz size en uygun Ayvens anlaşmalı servis bilgisi ve kontratınızda mevcut ise yerinden alım - teslim hizmeti talebiniz için **444 33 20**'yi arayarak talep edebilirsiniz.



Güvenliğiniz ve ekonomik yakıt tüketimi için aracınızın lastik basıncını düzenli olarak kontrol ediniz ve doğru basınçta kullanmaya özen gösteriniz.



Unutmayın!

Vekâletname, yurt dışı kasko sigortası, yeşil kart poliçesi ve yurt dışı asistans sigortası ile ilgili masraflar, firmanıza yansıtılacaktır.

- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Araç Muayenesi Zamanı

Türkiye’de araç muayenesi, TÜVTÜRK tarafından yetkilendirilmiş istasyonlarda yapılır. Binek otomobiller fabrika üretim tarihi itibariyle 3 yaş sonunda ve daha sonra her 2 yılda bir muayeneye tabi tutulur. Ticari araçlar ise yine fabrika üretim tarihinden itibaren başlamak suretiyle her yıl düzenli olarak muayeneye girmek zorundadır. Araç muayene zamanı bilgisi Ayvens tarafından muayene tarihi geçmeden 1 ay içerisinde filo kontak kişilerine e- posta yoluyla gönderilmektedir. Sözleşme şartlarınıza göre muayene kullanıcı tarafından ya da yerinden alım-teslim hizmetiniz olması durumunda, Ayvens’in yetkilendirdiği kişiler tarafından yapılacaktır.



Aracınız muayeneye gitmeden önce

- Muayeneyi kendiniz yaptırıcaksanız, Ayvens'tan yetki belgesi tedarik edilmesi
- Araç ruhsatı
- T.C Kimlik numarasını gösteren nüfus cüzdanı, ehliyet veya pasaport
- Aracın tüm elektrik aksamının sorunsuz çalışması gerekmektedir.

Araç muayene randevunuzu www.tuvturkcom.tr adresinden alabilirsiniz.



Nisan 2014 tarihinden itibaren TÜVTURK ile yaptığımız anlaşma gereğince tüm Türkiye’de bulunan TÜVTURK istasyonlarında yapılacak muayenelerde Ayvens araçları muayene ücreti ödemeyeceklerdir. Ücret ödemediği muayene işlemlerinizi tamamlamak için ruhsatınızı ibraz etmeniz yeterlidir.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Araç Arızası

Aracınızda normal koşullardan farklı bir koku, ses, duman fark ettiğinizde ya da bir arıza ikazı aldığınızda aracınızı kullanmaya devam etmemenizi ve hemen **444 33 20** numaralı 7/24 Hizmet Destek Hattımızdan Ayvens yetkililerine ulaşmanızı öneririz.

Aracınızın arızalanması ya da yolda kalmanız durumunda yetkililerimiz iş devamlılığınızı sağlamak üzere en kısa zamanda bulunduğunuz noktaya Yol Yardım ekibi gönderecektir. Arızanın durumuna göre Yol Yardım, yerinde onarım gerçekleştirecek ya da aracınızın en yakın yetkili servise ulaştırılmasını sağlayacaktır. Aracınızın serviste göreceği onarım işleminin uzunluğuna bağlı olarak şirketiniz ile Ayvens arasında imzalanan sözleşmeye istinaden muadil (yedek) araç temini gerçekleştirilir.



Aracınızın arıza, ikaz ve hararet uyarı göstergelerini kontrol etmeyi alışkanlık haline getiriniz.

- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Yol Yardım (Asistans) Hizmetleri

Aracınızın kaza yapması veya arızalanması halinde **444 33 20** numaralı hattımızı arayarak Ayvens yetkililerinden yol yardım talebinde bulunabilirsiniz. Yetkililerimiz iş devamlılığınızı sağlayabilmek için bulunduğunuz bölgeye en kısa zamanda Yol Yardım ekibini yönlendirecektir.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Muadil (Yedek) Araç Temini

Firmanız ile yapılan sözleşmede belirtilen bakım/onarım süresini geçecek işlemlerde muadil (yedek) araç temin eder, aracın teslimatı ve yönetimiyle ilgileniriz.

Ayrıca aracın çalınması durumunda yedek araç temin edilir.



Lütfen sizden sonra aracı kullanacak kişileri düşünerek aracı aldığınız şekilde teslim etmeye özen gösteriniz. Sözleşmeniz kapsamında yedek araç hakkınız olmasa dahi isterseniz ücretli olarak bu hizmetten faydalanabilirsiniz. Servisteki aracınızın işlemi bittiğinde yedek aracın iadesi işlemi için 444 33 20 numaralı telefon hattını arayarak bilgi vermenizi rica ederiz.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Lastik Talebi

Mevsimsel lastik değişim zamanlarında yapılması gerekenler

Lastik talepleriniz için <https://www.ayvens.com/tr-tr/lastik-talep-formu/> web sayfamızda bulunan Lastik Talep Formu'nu doldurmanız gerekmektedir.

Depolanmakta olan lastiklerinizi, yaz ve kış mevsimleri başlamadan hemen önce ilgili lastik bayiniz üzerinden randevu oluşturarak planlayabilir, böylelikle ilgili mevsime ait lastiklerinizin montajı sağlanmış bir şekilde mobilitenizi güvenli ve kesintisiz bir şekilde sürdürebilirsiniz.

Yeni lastik talepleriniz öncesinde kullanmış olduğunuz lastiklerin dış derinliği ölçümünü anlaşımalı olduğumuz lastik bayilerimizde yaptırmanızı rica ederiz. Kar yağışı başladığında gelen lastik taleplerinde, lastik tedarikçilerinin yoğunlukları sebebiyle hizmet süresi uzayabilmektedir. Aynı şekilde mevsimlik lastiğe geçişlerde de Nisan ayında talebinizi iletmenizi öneririz.

Yaz lastikleri, +7 derecenin altındaki sıcaklıklarda sertleşerek yola tutunmayı azaltır. Kış lastiği; özel sırt karışımı ve desen yapısı, omuz bloklarının dişli yapısı, özel profilleriyle yumuşak malzemeden üretilmesi özellikleriyle +7 derecenin altındaki soğuk hava şartlarında kuru asfalt, kar ve buzda tutunmayı artırır. Kış lastikleri sonbahar döneminde takılarak kış sezonu boyunca araçta tutulmalı, ilkbaharda ise değiştirilmelidir.

Karlı ve buzlu zeminlerde yere tutunmayı sağlayıp zorlu kış koşullarına çok iyi cevap veren kış lastikleri, aynı zamanda kuru ve ıslak zeminlerde sürüş güvenliğinde bir azalma olmaksızın güvenli kullanılırlar.

Özellikle ıslak zeminlerde suyu en hızlı biçimde tahliye ederek lastiğin yolla temasını devamlı sağlamaya çalışarak aquaplaning/ hydroplaning (suda kızaklama/ yastıklama) riskini en aza indirirler. Kış lastikleri yazın kullanıldığında kullanılan sırt karışımının özelliğinden dolayı diğer lastiklere oranla daha çabuk aşınırlar, tekerlek gürültü seviyeleri daha yüksektir ve yüksek yuvarlanma direncinden dolayı aracın yakıt tüketimini artırırırlar. Havalar ısınmaya başladığında çıkarılması gereken kış lastikleri, karanlık ve rutubetsiz bir ortamda saklanmalıdır. Kış lastikleri sonbahar döneminde takılarak kış sezonu boyunca araçta tutulmalı, ilkbaharda ise değiştirilmelidir.





- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Otoyol Geçiş Sistemleri

Şirketiniz sözleşme aşamasında Ayvens'tan HGS hizmeti talep etmiş ise etiketiniz, aracınızın plakasının belirlenmesi ve tesliminden bir gün sonra elinizde olacak şekilde tarafınıza iletilecektir. Aracınız için HGS taleplerinizi filo yöneticiniz aracılığıyla ya da **444 33 20** numaralı telefonumuzdan 4'ü tuşlayarak iletebilirsiniz.

Gişelerden yapılan kaçak geçişler 15 gün içerisinde ödenmediği takdirde cezaya düşmektedir. Talebiniz olmasına rağmen HGS etiketiniz 5 gün içerisinde tarafınıza ulaşmamışsa ya da HGS cihazınız arızalanmış ve kaçak geçiş uyarısı alıyorsanız Ayvens yetkilileri mutlaka 5 gün içerisinde bilgilendirilmelidir. Tarafınızdan bilgi iletilmediği için oluşan cezalar firmanıza fatura edilecektir.



- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Trafik Para Cezaları

Kullanıcıya Tebliğ Edilenler

Araç kullanıcısı olarak tarafınıza tebliğ edilen cezalar kullanıcı/firma tarafından ödenmelidir.

Ayvens'a Tebliğ Edilenler

Plakaya kesilen ve araç sahibi olması sebebiyle Ayvens'a tebliğ edilen cezalar gecikme yaşanmaması için Ayvens tarafından indirimli tutardan ödenir ve ilgili tutar firmanıza fatura edilir.

Firmanıza Tebliğ edilenler

Firmanıza tebliğ edilen cezaların ödeme yükümlülüğü ve vergi dairesi borç takibi firmanızın sorumluluğundadır.

Trafik Cezalarına İtirazlar

Trafik cezalarına itirazlar, ilgili cezanın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içerisinde, ilgili sulh ceza mahkemelerine dava açılmak suretiyle yapılmaktadır.

Trafik cezalarına itiraz etmek istiyorsanız tr.legal@ayvens.com adresi ile irtibata geçiniz.

Destek almak istediğiniz konular için;

trafikcezasi@ayvens.com





- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Yurt Dışı Çıkış

Kara yoluyla yapılacak yurt dışı seyahatlerde araç sahibi araçta bulunmalı veya araç sahibinin vekaleti alınmalıdır. Bu sebeple kiralık aracınızla yurt dışı seyahati planlıyorsanız **444 33 20** numaralı hattımızdan Ayvens yetkilileri ile iletişime geçerek vekaletname talep edebilirsiniz. Yurt dışı çıkışı için gereken Uluslararası Trafik Sigortası da tarafımızca yaptırılacaktır. İlgili bedeller firmanıza fatura edilecektir.

Yurtdışına çıkış işlemlerinizi için en az 5 iş günü öncesinden **444 33 20** numaralı 7/24 Müşteri Destek Hattımız üzerinden Ayvens'a ulaşarak talep yapmanızı rica ederiz.

Uyarı: Yurtdışı çıkış işlemleri taleplerinin firma imza yetkiliniz tarafından yapılması gerekmektedir.





- Hoş Geldiniz
- Kaza / Hasar
- Çalınma / Gasp
- Periyodik Bakım
- Egzoz Muayene
- Araç Arızası
- Yol Yardım
- Muadil Araç
- Lastik
- Otoyol Geçiş Sistemleri
- Trafik Cezaları
- Yurt Dışı Çıkış
- Araç İadesi

7/24 SÜRÜCÜ HİZMET VE DESTEK HATTI

444 33 20

www.ayvens.com

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Araç İadesi

İade aracın resmi tatiller hariç mesai saatleri içerisinde (09:00-12.30 / 13.30-17:00) Ayvens tarafından bildirilen adrese teslim edilmesi gerekmektedir.

- İade aşamasında aracın içinde veya dışında hasar olmaması, yedek anahtar, stepne, kriko, ruhsat gibi evrak ve ekipmanlarının eksiksiz olması
- Ayvens'a ait olan otoyol geçiş sistemleri ve taşıt tanıma cihazlarının araçla beraber iade edilmesi
- Aracın üzerinde müşteri tarafından ekstra takılmış cihaz varsa ilgili cihazın demonte işlemi yapılması
- Araç üzerinde cam filmi varsa, cam filminin sökülmesi
- Aracın iade edileceği noktalarda bulunan ve görevli personel tarafından doldurulan araç iade formunun mutlaka imzalanması gerekmektedir.



Araç iadesi ile ilgili detaylı bilgiler için paketin içinde bulunan Araç İade Ekspertiz Kılavuzu'nu inceleyiniz.



Şirket Aracının Satın Alınması

KULLANDIĞINIZ ARACIN 2.EL SATIŞI

Şirketiniz tarafından Ayvens'tan kiralanıp kullanımınıza sunulan aracınızı, kontrat bitiminde satın alabilirsiniz.

- Kendi kullandığınız aracı satın alırsınız.
- Aracın tüm bakım/onarım işlemlerinin, yalnızca yetkili servislerde yapıldığından emin olursunuz.
- Kontrat süresi boyunca araç lastikleri periyodik olarak değiştirildiğinden, aracınızı yasal sınırdaki teknik özelliklere sahip lastiklerle satın alırsınız.
- Size özel avantajlı fiyatlama imkânlarından faydalanırsınız.
- Talep etmeniz durumunda, aracınızın kontrat süresi boyunca oluşmuş yetkili servis kayıtları sizinle paylaşılır.
- Aracınızı satın alma kararı vermeniz durumunda aracınızın plakası, kilometresi ve satın alma talebinizi içeren kısa bir talep yazısını ikinciel@ayvens.com adresine gönderin.





Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP