

**24-h-Serviceline national: 0800/29 19 44**

**24-h-Serviceline international: +43/1/29 29 450**



**ARVAL Austria GmbH**

Concorde Business Park E1/12  
2320 Schwechat

**[www.arval.at](http://www.arval.at)**



**ARVAL**

A BNP PARIBAS company

Ihr Weg ist das Ziel.

# Fahrer- Handbuch



# Alle Kontaktwege

24-h-Serviceline national, gebührenfrei:  
0800/29 19 44

24-h-Serviceline international:  
+43/1/29 29 450

Mietwagen-Reservierung:  
+43/1/706 98 20

Tankkartenbestellung und Verlustmeldung:  
+43/1/706 98 20

Fax:  
+43/1/706 98 20-99

Fax für Schadenmeldung:  
+43/1/706 98 20-330 26

E-Mail:  
Unfall- und Schadenmanagement                      unfall@arval.at  
Service, Verschleißreparaturen und Reifen              service@arval.at

Einen Aufkleber für die Windschutzscheibe mit allen Serviceline-Nummern finden Sie vorne in der Mappe.



# Inhalt

	Das ARVAL-Servicepaket: So helfen wir Ihnen! Abrechnung leicht gemacht: die ARVAL-Servicekarte	2 3
	Eine sichere Sache: Wartung und Inspektion	4
	So läuft alles rund: der ARVAL-Reifenservice ARVAL-Reifenpartner	6 7
	Tanken mit System: die ARVAL-Tankkarte	8
	Im Falle eines Falles: Unfall- und Schadenabwicklung	10
	Wir machen mobil: unsere Pannenhilfe	12
	Schriftliche Meldung: bei Diebstahl im Ausland Freundliche Übernahme: die Fahrzeugrückgabe	14 15
	Reservierung sofort: Mietwagen	16

# Das ARVAL-Servicepaket: So helfen wir Ihnen!



Wir freuen uns, dass Sie unseren Service nutzen. Informieren Sie sich bei Ihrem Arbeitgeber darüber, welche Leistungen mit Arval vereinbart wurden. Um Ihnen das Abrufen dieser Leistungen so einfach wie möglich zu machen, haben wir dieses Handbuch für Sie erstellt. Bitte bewahren Sie es in Ihrem Fahrzeug auf.

Beachten Sie insbesondere die Hinweise zu Ihrer Servicekarte.

## **ServiceLine:**

Wir verweisen in diesem Handbuch mehrfach auf unsere kostenlose ServiceLine **(0800/29 19 44)**. Sie steht Ihnen 24 Stunden zur Verfügung. Aus dem Ausland wählen Sie bitte die Nummer +43/1/29 29 450.

Gute Fahrt!



**ARVAL Austria GmbH**  
**Concorde Business Park E1/12**  
**2320 Wien-Schwechat**

**24-h-ServiceLine national: 0800/29 19 44**

# Abrechnung leicht gemacht: die ARVAL-Servicekarte

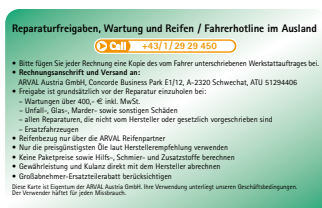


Ihre Servicekarte finden Sie im Umschlag dieser Mappe (falls nicht, rufen Sie uns bitte an). Tragen Sie Ihr Kfz-Kennzeichen in das entsprechende Feld ein.

Bitte bewahren Sie die Servicekarte bei Ihren Fahrzeugunterlagen auf. Sie hilft Ihnen bei Inspektionen, bei Reparaturen und beim Reifenkauf (soweit vertraglich vereinbart). Die Karte enthält Informationen zur Vorgehensweise für Werkstätten und Reifenservicestationen. Legen Sie die Karte bei jedem Werkstattaufenthalt vor und weisen Sie darauf hin, dass die Abwicklung über Arval zu erfolgen hat.

Sollten Sie die Karte nicht dabei haben, so ist das kein Problem: Die Werkstatt kann uns direkt über unsere Serviceline kontaktieren, um das Vorgehen mit Arval zu klären (Mo-Do 7.30–17.00 und Fr 7.30–15.00 Uhr).

Falls Ihnen die Servicekarte verloren geht, melden Sie den Verlust bitte umgehend über die kostenfreie Serviceline. Bei Vertragsende geben Sie die Karte bitte mit dem Fahrzeug zurück.



24-h-Serviceline international: +43/1/29 29 450

# Eine sichere Sache: Wartung und Inspektion



Folgende Werkstättenarbeiten werden unter Vorlage der Servicekarte über Arval abgerechnet:

- Service- und Wartungsarbeiten
- Verschleißreparaturen
- gesetzlich vorgeschriebene Inspektionen (§ 57 a)

## **Rechnungsanschrift und Versand an:**

ARVAL Austria GmbH, Concorde Business Park E1/12, 2320 Schwechat

Mit den genannten Arbeiten können Sie jede vom **Fahrzeughersteller/Importeur autorisierte Vertragswerkstatt im Inland** beauftragen (im Ausnahmefall behält sich Arval die Werkstattauswahl vor). Bitte unterfertigen Sie einen Reparaturauftrag. Vereinbaren Sie bitte rechtzeitig (ca. 2 Wochen vorher) einen Termin in der Fachwerkstatt – nach Möglichkeit zu Wochenbeginn, damit kein unnötiger Fahrzeugausfall entsteht bzw. damit keine Leihwagenkosten anfallen, wenn z. B. Ersatzteile nicht auf Lager sind. Geben Sie Arbeiten in Auftrag, die der Hersteller nicht vorschreibt (z. B. Urlaubs-, Wintercheck, Polituren, Reinigungen, etc.), kann sich Ihr Arbeitgeber vorbehalten, diese Leistungen mit Ihnen direkt zu verrechnen. Bitte halten Sie diesbezüglich Rücksprache mit Ihrem Arbeitgeber.

**24-h-ServiceLine national: 0800/29 19 44**

Bitte halten Sie unbedingt die vom Hersteller/Importeur vorgeschriebenen Wartungsintervalle ein. Garantie- und Kulanzansprüche gegenüber dem Fahrzeughersteller können nur bei Einhaltung der Serviceintervalle geltend gemacht werden. Nutzen Sie den Garantie- und Gewährleistungszeitraum, um gerechtfertigte Ansprüche rechtzeitig geltend zu machen. Achten Sie auf die Bestätigung der Wartungsreparaturen im Serviceheft (Stempel der Werkstätte). Sorgen Sie dafür, dass Ihr Fahrzeug stets in einem verkehrssicheren Zustand ist.



# So läuft alles rund: der ARVAL-Reifenservice

Wenn Reifenersatz vereinbart ist, stehen Ihnen landesweit über 250 Reifenpartner von Arval zu Verfügung. Reifen sind ausschließlich bei diesen Vertragspartnern zu beziehen und dort einzulagern. Ein Verzeichnis finden Sie in Ihrer Fahrermappe oder unter [www.arval.at](http://www.arval.at).

Folgende Leistungen der Reifenpartner, soweit vertraglich vereinbart, werden über Arval abgerechnet:

- neue Reifen (Winterreifen in der kleinsten typisierten Dimension, Ersatzreifen in Erstausstattung)
- Anzahl der Sommer- bzw. Winterreifen laut Einzelvertrag
- 1 Satz Stahlfelgen, soweit zulässig (ab 24 Monaten)
- Erstmontage
- Auswuchten bei Erstbezug
- Altreifen-Entsorgung
- Reifeneinlagerung
- Reifenreparaturen
- saisonales Umstecken



Es dürfen nur Reifengrößen verwendet werden, die vom Fahrzeughersteller freigegeben sind. Reifenschäden (z. B. eingefahrener Nagel, Randsteinschäden) sind als Unfallschäden zu behandeln. Für die Abwicklung und Verbuchung benötigen wir ein ausgefülltes Schadenformular.

Soll das Fahrzeug im Winter mit Winterrädern ausgeliefert werden, bedarf es dazu einer speziellen Freigabe unter 0800/29 19 44, da nicht alle Fahrzeuglieferanten bzw. KFZ-Händler entsprechende Reifenkonditionen anbieten. Wenn sich bei Übergabe die Sommerräder im Fahrzeug befinden, sind diese bei einem Arval-Reifenpartner Ihrer Wahl gegen Aushändigung eines Depotscheins einzulagern.

**24-h-Serviceline international: +43/1/29 29 450**

# ARVAL-Reifenpartner



*... da bin ich mir sicher!*



# Tanken mit System: die ARVAL-Tankkarte

Mit Ihrer Tankkarte können Sie bargeldlos für Kraftstoff bezahlen – landesweit oder international, je nach Fuhrparkregelung. Um die Codierung des Magnetstreifens nicht zu beschädigen, vermeiden Sie bitte starke Hitzeeinwirkung und meiden Sie Magnetfelder. Die Gültigkeit Ihrer Karte ist begrenzt. Die Mineralölgesellschaften schicken Ihnen rechtzeitig eine neue Tankkarte.

**Bitte geben Sie bei der Bezahlung immer den korrekten Kilometerstand ein.** (Bei Ersatzwagen geben Sie „999“ ein)

## Akzeptanzstellen

### **BP- oder OMV-Karte:**

Routex-Verbund (BP, OMV, Aral, Agip)

### **Achten Sie auf das Routex-Logo**

### **Shell-Karte:** Shell, Esso



## PIN

Zu jeder Karte gibt es eine persönliche Identifikationsnummer (PIN). Bitte prägen Sie sich die PIN ein und verwahren Sie sie unbedingt getrennt von der Karte. Um Missbrauch zu vermeiden, lassen Sie die Karte nicht im Fahrzeug. Verhindern Sie, dass Sie in dritte Hände gelangt und entwerten Sie sie zu Vertragsende.

Mit Ihrer Tankkarte können Sie, je nach der mit Ihrem Dienstgeber vereinbarten Berechtigungsstufe, folgende Leistungen beziehen:

- Kraftstoffe und Schmiermittel (Öle)

**24-h-Serviceline national: 0800/29 19 44**



- fahrzeugbezogene Waren  
(z.B. Wischergummis, Scheibenreiniger, Glühbirnen, Frostschutz etc.)
- Fahrzeugreinigung innen und außen
- Vignetten und Sonderzubehör (gemäß Vereinbarung mit Ihrem Dienstgeber)

Wir empfehlen, den Tankbeleg zur Kontrolle einige Zeit aufzubewahren.

#### **Verlust der Karte:**

Sollte Ihre Karte verloren gehen oder sollte sie Ihnen entwendet werden, informieren Sie uns bitte schnellstmöglich unter +43/1/706 98 20.

ARVAL übernimmt keine Haftung für entwendete, stornierte oder gelöschte Karten.

#### **Bezahlen ohne Karte:**

Sollte das Bezahlen per Karte wegen technischer Probleme bei der Tankstelle nicht möglich sein, sind die Stationen verpflichtet, die Bezahlung trotzdem bargeldlos abzuwickeln. Der Ersatzbeleg muss jedoch von Ihnen unterschrieben sein.

Achtung: Bei Rechnungen unter 150,00 Euro (inkl. MwSt.) muss der Mehrwertsteuer-Prozentsatz angeführt sein. Bei Beträgen ab 150,00 Euro (inkl. MwSt.) müssen die Originalrechnungen unbedingt auf

ARVAL Austria GmbH

Concorde Business Park E1/12

2320 Wien-Schwechat

ausgestellt werden. Die Mehrwertsteuer muss separat ausgewiesen werden.



**Tankkartenbestellung und Verlustmeldung: +43/1/706 98 20**

# Im Falle eines Falles: Unfall- und Schadenabwicklung

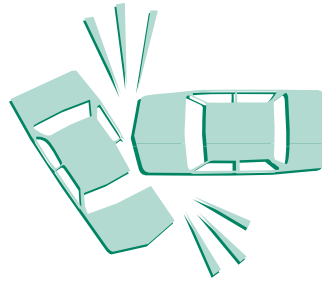
- Schaden sofort über unsere kostenlose Serviceline melden
- Bei Personenschäden, Diebstahl, Einbruch, Brand-, Wild- und Parkschäden mit Fahrerflucht sowie Vandalismus bitte sofort die nächste Polizeidienststelle informieren
- Kein Schuldanerkennntnis und keine Abtretungserklärung unterschreiben
- Den beiliegenden Unfall-/Schadenbericht ausfüllen und innerhalb von zwei Arbeitstagen an Arval senden (Sie finden den Unfall-/Schadenbericht auch zum Herunterladen auf unserer Website [www.arval.at](http://www.arval.at))

Den Unfall-/Schadenbericht schicken Sie bitte an die Mailadresse **[unfall@arval.at](mailto:unfall@arval.at)** oder die Faxnummer **+43/1/706 98 20-330 26** oder an:

**ARVAL Austria GmbH**  
**Schadenmanagement**  
**Concorde Business Park E1/12**  
**2320 Schwechat**

Alles Weitere wird von Arval in die Wege geleitet.

**Fax für Schadenmeldung: +43/1/706 98 20-330 26**



Auch bei Pannen steht Ihnen unsere kostenlose Serviceline Tag und Nacht im In- und im Ausland zur Verfügung.

Reparaturfreigaben dürfen nur von Arval erteilt werden; die Auswahl der Karosseriefachbetriebe obliegt Arval (Arval-Partnerwerkstättenliste unter [www.arval.at](http://www.arval.at)).

### **Benützungsbewilligung:**

Weil das Fahrzeug nicht auf den Namen des Lenkers zugelassen ist, sollte dieser bei Fahrten ins Ausland eine Benützungsbewilligung mitführen. Sie dient als Nachweis, dass der eingetragene Lenker berechtigt ist, das Fahrzeug zu benutzen. Das Formular können Sie von unserer Website herunterladen: [www.arval.at](http://www.arval.at)

### **Grüne Versicherungskarte bei Auslandsfahrten:**

Die Grüne Versicherungskarte bescheinigt den Versicherungsschutz in der Kfz-Haftpflichtversicherung nach den Bestimmungen des Gastlandes. Wir empfehlen, bei Fahrten ins Ausland grundsätzlich die Grüne Versicherungskarte mitzuführen. Sie erhalten die Karte von Ihrer Haftpflichtversicherung, die Ihnen auch Auskunft über die aktuellen Bestimmungen des Ziellandes erteilen kann. Die Karte muss das Länderkürzel des Ziellandes enthalten, um dort gültig zu sein. Achten Sie bitte auf das Gültigkeitsdatum Ihrer Karte.



# Wir machen mobil: unsere Pannenhilfe



Die internationale Arval Assistance, die auf die Hersteller-Assistance zurückgreift und darüber hinaus Hilfe leistet, garantiert Ihre Mobilität rund um die Uhr und an jedem Tag des Jahres. Sie umfasst eine Vielzahl von Leistungen mit teilweiser Kostenübernahme bei Panne, Unfall oder Diebstahl. Rufen Sie einfach unsere Serviceline an. Zum Leistungsumfang gehören unter anderem:

- technische Hilfe vor Ort
- Bergen und Abschleppen des Fahrzeuges, falls erforderlich
- Arval vermittelt Ihnen auf Wunsch ein Ersatzfahrzeug

Kann Ihr Wagen nicht innerhalb von 24 Stunden fahrbereit gemacht werden, übernehmen wir im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs unter anderem (Stand 07/08):

- Mietwagenkosten für maximal drei Tage
- Übernachtungskosten für maximal 4 Nächte als Alternative zum Ersatzwagen
- Weiterfahrt oder Rückfahrt mit Bahn, Taxi oder – ab 1.000 km – Flugzeug (Voraussetzung: Mindestentfernung jeweils größer als 50 km)
- Fahrzeugrückführung bei Panne oder Unfall im Ausland, falls die Reparatur innerhalb von 3 Tagen nicht möglich ist
- Hilfe bei Verzollung oder Verschrottung und Übernahme der Verfahrensgebühren, falls die Rückführung wirtschaftlich nicht vertretbar ist

**24-h-Serviceline national: 0800/29 19 44**

Die jeweils aktuelle Beschreibung finden Sie auf unserer  
Homepage [www.arval.at](http://www.arval.at).

Bitte beachte Sie, dass eine Kostenübernahme nur erfolgen kann, wenn die  
Abwicklung über die angegebene Serviceline erfolgt. Eine nachträgliche Kosten-  
übernahme ist nicht möglich.



# Schriftliche Meldung: bei Diebstahl im Ausland

Kommt Ihnen Ihr Fahrzeug abhanden, so erstatten Sie bitte schnellstmöglich Anzeige bei der Polizei. Bei Diebstahl im Ausland ist der Fahrzeugverlust sowohl bei der örtlichen als auch bei der österreichischen Polizei anzuzeigen. Um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden, lassen Sie den Zulassungsschein und Schlüssel, sowie Tankkarte bitte niemals im Auto liegen.

Melden Sie den Vorfall sofort telefonisch über die Serviceline an Arval. Senden Sie innerhalb von 2 Arbeitstagen eine schriftliche Meldung an Arval und legen Sie eine Kopie der Anzeige, sämtliche Fahrzeugschlüssel und die Radiocodekarte bei. Bei einer Entwendung im Ausland muss für die Versicherung auch eine Kopie des Reisepasses mit allen (auch den leeren) Seiten beigefügt werden.

Postanschrift:

**ARVAL Austria GmbH**  
**Concorde Business Park E1/12**  
**2320 Schwechat**



24-h-Serviceline international: +43/1/29 29 450

# Freundliche Übernahme: die Fahrzeugrückgabe



Bei der Rückgabe Ihres Fahrzeugs ersuchen wir Sie dringend, dieses außen und innen gereinigt zurückzugeben. Bitte achten Sie vor der Fahrzeugrückgabe darauf, dass mitarbeitereigene Gegenstände und Zubehör entfernt werden und dass folgende Unterlagen vollständig vorhanden sind, um unnötige Kosten zu vermeiden:

- unterfertigte Schadenmeldungen für etwaige unreparierte Schäden
- Sommerräder mit Originalfelgen
- Winterräder bzw. 2. Garnitur Räder (falls beigelegt; im Fahrzeug deponieren)
- gegebenenfalls Radmuttern, Felgenschlüssel oder Stecknuss bei diebstahlgesicherten Felgen
- Reserverad, soweit werksseitig ausgeliefert
- Reifendepotschein (die Auflösung eines Reifendepots durch Arval ist kostenpflichtig)
- Bordwerkzeug
- Laderaumabdeckung (z. B. bei Kombi-Modellen) soweit werksseitig ausgeliefert
- Alle Einzelsitze, wenn Fahrzeug werksseitig mit Einzelsitzen ausgeliefert wurde
- Reserveschlüssel samt Schlüsselcodes
- Codes für Radio/CD/DVD
- Navigations-CD, soweit im Lieferumfang enthalten
- Serviceheft, abgestempelt
- aktuelles Gutachten gemäß § 57 a
- Vignetten-Quittung
- Betriebsanleitung
- Zulassungsschein und beide Kennzeichen, wenn Abmeldung von Arval vorgenommen werden soll



# Reservierung sofort: Mietwagen

Wenn Sie gemäß Ihrer Car Policy oder Berechtigungsstufe Anspruch auf Mietwagen haben, organisiert Arval das Fahrzeug für Sie. Auf Anfrage unter **+43/1/706 98 20** erstellen wir Ihnen dafür gerne Angebote, egal ob für wenige Tage oder für mehrere Monate, zum Beispiel als Interimsfahrzeug zur Überbrückung von Lieferzeiten.

Wenn Sie – nach Abstimmung mit Ihrem Arbeitgeber – bei einer Vertragswerkstätte oder einem Servicepartner ein Leihfahrzeug anmieten, übernimmt Arval je nach Vereinbarung bei Vorlage des Mietvertrages die Leihwagenkosten. Beachten Sie bitte, dass nicht alle Fahrzeuge kaskoversichert sind, so dass Ihr Arbeitgeber dafür haftet, wenn keine Zusatzversicherung inkludiert ist.

Wenn der Hersteller im Falle einer technischen Panne Ersatzmobilität über die herstellereigene Mobilitätsgarantie zusichert, fallen dafür in der Regel keine Kosten an. Voraussetzung dafür ist, dass das Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig ist. Nähere Informationen dazu finden Sie im Serviceheft Ihres Fahrzeugs.

Bitte retournieren Sie das Fahrzeug gereinigt und vollgetankt (wie übernommen) am vereinbarten Übernahmeort.

Beachten Sie, dass bei etwaigen Verkehrsübertretungen zusätzliche Verwaltungsspesen anfallen können.



Mietwagen-Reservierung: **+43/1/706 98 20**