

# ARVAL NAVIGATOR

24-STUNDEN SERVICE LINE: Inland 0800 29 19 44 • Ausland 0043 1 29 29 450



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars.  
We care about you.



# WILLKOMMEN

WIR FREUEN UNS, SIE BEI ARVAL BEGRÜSSEN ZU DÜRFEN!  
UNSER TEAM IST STETS BEMÜHT, IHNEN BEI ALLEN FRAGEN  
UND ANLIEGEN RUND UM IHR FAHRZEUG ZU HELFEN.

## 24-STUNDEN SERVICELINE

Im Inland: 0800 29 19 44  
Im Ausland: 0043 1 29 29 450

### Wichtige E-Mail Adressen

Allgemeine Anfragen:  
[info@arval.at](mailto:info@arval.at)

Schadensmeldungen:  
[schaden@arval.at](mailto:schaden@arval.at)

Fahrzeugrückgabe:  
[rueckgabe@arval.at](mailto:rueckgabe@arval.at)



### Online-Portal & Smartphone-App\*

Über unser Online-Portal „MyArval“ und unsere Smartphone-App „Mobile+“ haben Sie jederzeit und überall Zugriff auf fahrzeugspezifische Informationen und hilfreiche Unterlagen. Über die App können Sie nächstgelegenen Service- oder Wartungsstandorte suchen, auf ein Dokumenten-Archiv zugreifen, Statistiken ansehen und Mitteilungen von Arval lesen.

\*Sofern mit Ihrem Unternehmen vereinbart



### Arval Driver Challenge

Sind Sie ein guter Fahrer? Verbessern Sie Ihren Fahrstil spielerisch und vergleichen Sie Ihre Performance mit anderen! Die Arval Driver Challenge ist eine kostenlose App, sie ist leicht zu bedienen und sowohl für Android als auch iOS erhältlich.



FAHRZEUGÜBERGABE



WARTUNG, REPARATUR,  
REIFEN



UNFALL & SCHADEN



FAHRZEUGKAUF



FAHRZEUGRÜCKGABE



UNFALLBERICHT



NOTIZEN



# FAHRZEUG- ÜBERGABE



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# RETTUNGSKARTE

## WAS IST DIE RETTUNGSKARTE?

Nach Unfällen hat das Bergen der Insassen aus dem Fahrzeug höchste Priorität. Dazu müssen die Rettungskräfte allerdings genauestens über Airbag- und Antriebssystem des verunglückten Wagens informiert sein. Die so genannten Rettungskarten versorgen Helfer mit allen rettungsrelevanten Fahrzeugdaten.

**Die Rettungskarte sollte am besten unter der Lasche der Sonnenblende aufbewahrt werden.** So sind die Helfer sofort im Bilde und die optimale Erstversorgung ist gewährleistet.

## RETTUNGSKARTE ZUM AUSDRUCKEN



QR Code scannen oder auf **oeamtc.at** nach „Rettungskarte zum Ausdrucken“ suchen.



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# HINWEIS ZU IHRER WARNWESTE

**ZU IHRER SICHERHEIT HABEN WIR IM WAGENINNEREN IHRES FAHRZEUGES EINE WARNWESTE BEIGELEGT.**

Seit 1.5.2005 gilt in Österreich die Mitführ- und Tragepflicht von Warnwesten.

Verlässt man auf Freilandstraßen das Auto, muss die Warnweste vom Lenker getragen werden, wenn laut Gesetz auch ein Pannendreieck aufzustellen ist, zum Beispiel an unübersichtlichen Straßenstellen sowie bei schlechter Sicht, Dämmerung oder Dunkelheit.

Auf Autobahnen muss die Warnweste auf jeden Fall beim Verlassen des Autos unabhängig von den Sichtverhältnissen getragen werden.

Bitte beachten Sie, dass im europäischen Ausland andere Vorschriften hinsichtlich des Tragens von Warnkleidung gelten können.

WARNWESTEN  
MÜSSEN STETS  
IN REICHWEITE  
DES FAHRERS,  
BZW. GRIFFBEREIT IM  
FAHRZEUG LIEGEN.



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44



# WARTUNG, REPARATUR, REIFEN



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**



# SERVICEKARTE UND REPARATUREN

MIT IHRER SERVICEKARTE KÖNNEN SIE DIE FOLGENDEN DIENSTLEISTUNGEN – SOWEIT VERTRAGLICH VEREINBART – BUNDESWEIT UND BARGELDLOS IN ANSPRUCH NEHMEN:

- ✔ **Wartung und Reparaturen, Inspektion, Haupt- und Abgasuntersuchung**
- ✔ **Reifenservice: Ersatz, Wechsel, Einlagerung**

## **Wartung und Reparaturen, Inspektion, §57a Überprüfung**

Für Wartungs- und Reparaturarbeiten können Sie jede vom Hersteller autorisierte Werkstatt aufsuchen. Bitte nehmen Sie zu jedem Termin Ihre Arval Servicekarte mit.

Arval trägt die Kosten für Wartungen, sofern vereinbart, die den Wartungsintervallen der Hersteller entsprechen. Wenn Sie Zusatzarbeiten durchführen möchten, die nicht vom Hersteller vorgeschrieben werden, wenden Sie sich bitte vorher an uns.



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44

# REIFENSERVICE

Das Reifenservice können Sie bei einem unserer zahlreichen Reifenpartner in ganz Österreich durchführen lassen.



## AKTUELLE LISTE VON REIFENPARTNERN UND PARTNERWERKSTÄTTEN



Einfach QR Code scannen oder im Internet unter  
**[www.arval.at/de/servicebereich/downloads](http://www.arval.at/de/servicebereich/downloads)**



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

## **1 Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Reifenprozess habe?**

Ob und wie viele Reifen in Ihrem Vertrag enthalten sind, erfahren Sie bei unserer telefonischen Serviceline.

## **2 Können immer Reifen bestellt werden?**

Reifen können nur über Arval bezogen werden, wenn dieses Service in Ihrem Vertrag inkludiert ist.

## **3 Bedeutet Reifen, dass der lose Winterreifen auch auf Sommerfelgen gezogen werden kann?**

Nein. Grundsätzlich handelt es sich um Komplettsätze, d.h. Felgen mit aufgezogenen Reifen.

## **4 Können Winterreifen kleiner/schmäler sein als Sommerreifen?**

Ja, Winterreifen können von Sommerreifen abweichen. Standardmäßig werden Winterreifen in der kleinsten eingetragenen Dimension geliefert.

## **5 Sind Winterreifen immer für Schneeketten geeignet?**

In der Regel sind sie das. Bauart bedingt dürfen Schneeketten bei bestimmten Fahrzeugen nicht verwendet werden. Bitte informieren Sie sich hierzu bei Ihrem Reifenhändler.



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44

# UNFALL & SCHADEN



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# SIE HATTEN EINEN UNFALL? WIR SIND FÜR SIE DA!

✔ **Bitte bleiben Sie ruhig**

✔ **Ziehen Sie die Polizei bei Vandalismus, Diebstahl, Wildschaden, Parkscha-**  
**den durch Unbekannt und Schäden an Personen hinzu.**

✔ **Geben Sie keinerlei Schuld-  
anerkennnisse ab**

✔ **Rufen Sie umgehend unsere  
24-Stunden-Serviceline an:  
0800 29 19 44**

✔ **Machen Sie falls notwendig  
Fotos vom Unfallort**

**Bitte halten Sie folgende Unterlagen  
bei der Schadensmeldung bereit:**

- Führerschein
- Fahrzeugschein
- Aktenzeichen der Polizei
- Unfalldaten
- die Kennzeichen der beteiligten Fahrzeuge
- alle Halter und Fahrer der Fahrzeuge
- die Versicherung des gegnerischen Fahrzeuges
- die vollständigen Namen und Anschriften eventueller Zeugen

In weniger dringenden Fällen – insbesondere in Fällen ohne Unfallgegner – können Sie die Schadenmeldung auch selbst vornehmen. Verwenden Sie dazu bitte den Unfallbericht in diesem Handbuch oder füllen Sie ihn einfach online unter **[www.arval.at/de/unfallbericht](http://www.arval.at/de/unfallbericht)** aus.



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# ABWICKLUNG EINES SCHADENS

ARVAL ÜBERNIMMT DIE SCHADENSABWICKLUNG FÜR SIE UND LEITET DIE SCHADENSMELDUNG AN DIE BETREFFENDE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT WEITER. FÜR DIE SCHADENSREPARATUR EMPFEHLEN WIR IHNEN UNSERE AUSGEWÄHLTEN PARTNERWERKSTÄTTEN.

- ✓ **Kostenloser Hol-Bring Service**  
(im Umkreis von ca. 50 km)
- ✓ **Kostenloses Ersatzfahrzeug**  
für die Dauer der Reparatur
- ✓ **Rasche Terminvergabe**  
(Arval-Kunden werden bevorzugt)
- ✓ **Niedrige Stundensätze bei hoher Qualität** (schont die Schadensquote)
- ✓ **36 Monate Garantie auf die durchgeführten Reparaturen**
- ✓ **Das Fahrzeug wird nach jeder Reparatur gereinigt übergeben**

## Wo befindet sich die nächste Arval Partnerwerkstätte?

Rufen Sie einfach unsere Serviceline 0800 29 19 44 an und wir suchen die nächste Partnerwerkstätte für Sie. Außerdem finden Sie eine aktuelle Liste unter

**[www.arval.at/de/servicebereich/fahrer-center](http://www.arval.at/de/servicebereich/fahrer-center)**



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44

# HAFTPFLICHT – WAS TUN?

Wenn es um die Ansprüche Dritter aus Personen- und Sachschäden geht:\*

## **1 NEHMEN SIE FOLGENDE UNFALLDATEN AUF:**

- Die Kennzeichen der beteiligten Fahrzeuge
- Die Versicherung des gegnerischen Fahrzeuges
- Alle Halter und Fahrer der Fahrzeuge
- Die vollständigen Namen und Anschriften eventueller Zeugen

## **2 LEITEN SIE DIESE INFORMATIONEN UMGEHEND AN UNSERE SERVICELINE 0800 29 19 44 WEITER**

Geben Sie an der Unfallstelle nie ein mündliches oder schriftliches Schuldanerkenntnis ab und lassen Sie sich keinesfalls dazu drängen!

# TEILKASKO – WAS TUN?

Wenn es um die nachfolgend genannten „klassischen Schäden“ geht, rufen Sie bitte umgehend unsere Serviceline 0800 29 19 44 an:\*

- Glas
- Wild (bitte immer die Polizei und das Forstamt informieren!)
- Sturm und Hagel
- Diebstahl (bitte die Polizei verständigen!)
- Brand
- Marderbiss

**Glasschäden können Sie auch direkt und gebührenfrei der CARGLASS Service Line melden: 0800 / 222 22 22**

\* Sofern Sie mit Ihrem Arbeitgeber nichts anderes vereinbart haben.



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44

# VOLLKASKO – WAS TUN?

Wenn es um „Unfallschäden“ am Fahrzeug geht, auch wenn sie fahrlässig selbst verursacht wurden, rufen Sie umgehend unsere Serviceline 0800 29 19 44 an.

Bitte erstellen Sie von allen entstandenen Schäden vor der Reparatur Fotos!

Legen Sie zur Reparatur bitte Ihre Servicekarte vor. Achten Sie darauf, die Rechnung auf Arval Austria GmbH ausstellen zu lassen und das Original an uns zu senden.

# GLASSCHÄDEN

Die Reparatur von Glasschäden, z. B. der Ersatz der Windschutzscheibe, wird **ausschließlich von unserem Servicepartner CARGLASS** übernommen und kann auf Wunsch direkt vor Ort erfolgen.

**Bei Fragen bzw. zur Terminvereinbarung wenden Sie sich bitte direkt und gebührenfrei an die CARGLASS Service Line: 0800 / 222 22 22  
Außerhalb von Österreich +43 1 890 62 18**



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44



# KAUFPREIS- ANFRAGE



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# KAUFPREISANFRAGE

**SIND SIE ZUFRIEDEN MIT IHREM FAHRZEUG? DANN BLEIBEN SIE IHM TREU UND KAUFEN SIE IHR LEASINGFAHRZEUG – ZU BESONDERS ATTRAKTIVEN KONDITIONEN!**

Keiner kennt Ihr Fahrzeug so gut wie Sie – so sind Sie beim Kauf vor unliebsamen Überraschungen geschützt. Und ganz gleich, ob Sie das Fahrzeug für sich selbst, Ihre Familie oder einen guten Freund erwerben – unsere attraktiven Konditionen werden Sie überzeugen.

## **INTERESSIERT?**

Schicke Sie uns eine Anfrage mit voraussichtlichem Kilometerstand und gewünschtem Kaufdatum an **rueckgabe@arval.at**. Bitte beachten Sie, dass ein verbindlicher Kaufpreis frühestens 3 Monate vor dem Kaufzeitpunkt erstellt werden kann.



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# FAHRZEUG- RÜCKGABE



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# FAHRZEUGRÜCKGABE

Bitte informieren Sie sich rechtzeitig bei dem Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen, zu welchem Zeitpunkt das Fahrzeug an die Arval Austria GmbH zurückgegeben werden muss.

Für eine schnelle und ordnungsgemäße Rücknahme bitten wir Sie, das Fahrzeug gereinigt und gewaschen zurückzugeben. Außerdem müssen bei der Fahrzeugrückgabe folgende Dokumente und Zubehör zurückgegeben werden:

- ✔ **Tankkarte (oder selber entwerten)**
- ✔ **Reserveschlüssel**
- ✔ **Zweite Reifengarnitur und Reserverad**
- ✔ **Alle Sitze bei Großraumlimousinen**
- ✔ **Radiocodekarte bzw. abnehmbares Bedienteil (sofern vorhanden)**
- ✔ **Bei Navigationssystem: originale CD/DVD**
- ✔ **Laderaumabdeckung**
- ✔ **Zulassungsschein und Kennzeichen (bei Abmeldung durch ARVAL) / Falls vorhanden, muss das rote Kennzeichen auch retourniert werden**
- ✔ **Serviceheft (abgestempelt)**
- ✔ **Gutachten § 57a**
- ✔ **Betriebsanleitung**
- ✔ **Bei noch nicht reparierten Schäden mit Versicherungsdeckung: Unterschriebene Unfallberichte**



24-Stunden-Serviceline 0800 29 19 44

## 3 MÖGLICHKEITEN ZUR FAHRZEUGRÜCKGABE

Wir bieten grundsätzlich drei Optionen zur Fahrzeugrückgabe. Bitte sprechen Sie mit Ihrem Fuhrparkverantwortlichen, für welche Option sich Ihr Unternehmen entschieden hat.

### **PREMIUM-ABHOLUNG (VORLAUFZEIT MIND. 7 WERKTAGE):**

- Fixes Datum und 2-stündiges Abholzeitfenster
- Abholung auch von der Privatadresse
- Übergabe- und Fotoprotokoll bei Fahrzeugabholung
- Leasingfahrzeug wird vom Logistikpartner zurück gefahren
- Kosten hängen von gefahrenen Kilometern ab

### **STANDARD-ABHOLUNG (VORLAUFZEIT MIND. 14 WERKTAGE):**

- Abholung innerhalb von 2-tägigem (Wien) bzw. bis max. 14-tägigem Zeitfenster (Bundesländer)
- Abholung nur von Firmenadressen
- Leasingfahrzeug wird mit Sattelschlepper von Logistikpartner zurück gefahren (Zufahrt muß möglich sein!)
- Kosten laut Tarif ([www.arval.at/de/standard-rueckgabe](http://www.arval.at/de/standard-rueckgabe))

### **EIGENSTÄNDIGE RETOURNIERUNG:**

- Leasingfahrzeug wird von Ihnen selbst an unseren Rückgabeplatz retourniert
- Frei wählbarer Termin innerhalb der Öffnungszeiten
- Vorabinfo und Kennzeichen an [rueckgabe@arval.at](mailto:rueckgabe@arval.at)
- Adresse und Öffnungszeiten finden Sie unter [www.arval.at/de/eigenstaendige-fahrzeug-rueckgabe](http://www.arval.at/de/eigenstaendige-fahrzeug-rueckgabe)



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

## WICHTIG:

Bitte denken Sie daran, auch die Reifen zu retournieren. Selbstverständlich holen wir die Reifen auch gegen eine Gebühr selbst aus dem Depot ab.

Der Leasingvertrag endet mit dem Eintreffen des Fahrzeuges an unserem Rückgabeplatz. Bei der Premium- und Standard-Abholung fungiert Arval lediglich als Vermittler.

## ÜBRIGENS:

Die Fahrzeugbewertung im Rahmen der Rückgabe wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt.

# UNFALLBERICHT



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**

# FORMULARE

Auf unserer Website finden Sie unter **[www.arval.at/de/servicebereich/downloads](http://www.arval.at/de/servicebereich/downloads)** alle wichtigen Formulare. Oder rufen Sie einfach unsere 24-Stunden Serviceline an und wir schicken Ihnen das gewünschte Formular gerne zu.



- ✓ **Benützungsbewilligung für Auslandsfahrten**
- ✓ **Barauslagenformular**
- ✓ **Liste aller Partnerwerkstätten bei Schäden**
- ✓ **Liste aller Reifenpartner**
- ✓ **Online Unfallbericht**



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**



# Unfallbericht

Keine Schuldanerkennung, sondern eine Wiedergabe des Unfallherganges zur schnelleren Schadenregulierung.

Von beiden Fahrzeuglenkern auszufüllen

1. Tag des Unfalls	Uhrzeit	2. Ort (Gemeinde, Straße, Haus-Nr. bzw. Kilometerstein)	3. Verletzte? (auch leicht) nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> *
4. Andere Sachschäden als an den Fahrzeugen A und B nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/>		5. Zeugen (Name, Anschrift, Telefon; <i>Insassen von A und B unterstreichen</i> )	

### 6. Versicherungsnehmer

Name/Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Besteht Berechtigung zum Vorsteuerabzug?  
nein  ja

---

### 7. Fahrzeug

Marke, Typ: \_\_\_\_\_

Amtl. Kennzeichen: \_\_\_\_\_

In welchem Land zugelassen: \_\_\_\_\_

---

### 8. Versicherer

Vers.-Nr.: \_\_\_\_\_

Nr. der Grünen Karte: \_\_\_\_\_

Versicherungs- ausweis oder Grüne Karte gültig bis: \_\_\_\_\_

Besteht eine Vollkaskoversicherung?  
nein  ja

---

### 9. Fahrzeuglenker

 (siehe Führerscheindaten)

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Geburtsdatum: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Führerschein-Nr.: \_\_\_\_\_

Klasse: \_\_\_\_\_ ausgestellt durch: \_\_\_\_\_

gültig ab \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_  
 (Für Omnibuss, Taxis usw.)

### 12. Umstände

Bitte ankreuzen, soweit für die Beschreibung der Skizze sachdienlich

<input type="checkbox"/>	1	Fahrzeug parkte (auf der Straße)	1
<input type="checkbox"/>	2	fuhr aus der Parkstelle heraus	2
<input type="checkbox"/>	3	fuhr in eine Parkstelle hinein	3
<input type="checkbox"/>	4	fuhr aus einem Parkplatz, aus einem Grundstück oder einem Feldweg/Privatweg heraus	4
<input type="checkbox"/>	5	fuhr auf einen Parkplatz, bog in ein Grundstück oder einen Feldweg/Privatweg ein	5
<input type="checkbox"/>	6	bog in einen Kreisverkehr ein	6
<input type="checkbox"/>	7	fuhr im Kreisverkehr	7
<input type="checkbox"/>	8	fuhr heckseitig auf ein anderes Fahrzeug auf bei Fahrt in dieselbe Richtung und auf derselben Fahrspur	8
<input type="checkbox"/>	9	fuhr in gleicher Richtung, aber in einer anderen Spur	9
<input type="checkbox"/>	10	wechselte die Spur	10
<input type="checkbox"/>	11	überholte	11
<input type="checkbox"/>	12	bog rechts ab	12
<input type="checkbox"/>	13	bog links ab	13
<input type="checkbox"/>	14	setzte zurück	14
<input type="checkbox"/>	15	fuhr in die Gegenfahrbahn	15
<input type="checkbox"/>	16	kam von rechts	16
<input type="checkbox"/>	17	beachtete Vorfahrtszeichen nicht	17

**Anzahl der angekreuzten Felder**

### 6. Versicherungsnehmer

Name/Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Besteht Berechtigung zum Vorsteuerabzug?  
nein  ja

---

### 7. Fahrzeug

Marke, Typ: \_\_\_\_\_

Amtl. Kennzeichen: \_\_\_\_\_

In welchem Land zugelassen: \_\_\_\_\_

---

### 8. Versicherer

Vers.-Nr.: \_\_\_\_\_

Nr. der Grünen Karte: \_\_\_\_\_

Versicherungs- ausweis oder Grüne Karte gültig bis: \_\_\_\_\_

Besteht eine Vollkaskoversicherung?  
nein  ja

---

### 9. Fahrzeuglenker

 (siehe Führerscheindaten)

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Geburtsdatum: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

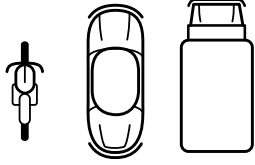
Adresse: \_\_\_\_\_

Führerschein-Nr.: \_\_\_\_\_

Klasse: \_\_\_\_\_ ausgestellt durch: \_\_\_\_\_

gültig ab \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_  
 (Für Omnibuss, Taxis usw.)

### 10. Bezeichnen Sie durch einen Pfeil den Punkt des ersten Anstoßes.




---

### 11. Sichtbare Schäden

\_\_\_\_\_

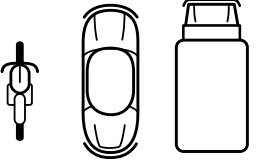
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 13. Unfallskizze

Bezeichnen Sie: 1. Straßenführung 2. Richtung der Fahrzeuge A und B (durch Pfeile) 3. Ihre Position im Moment des Zusammenstoßes 4. Straßenschilder 5. Straßennamen


### 10. Bezeichnen Sie durch einen Pfeil den Punkt des ersten Anstoßes.




---

### 11. Sichtbare Schäden

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 14. Bemerkungen

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 15. Unterschrift beider Lenker

A \_\_\_\_\_ B \_\_\_\_\_

### 14. Bemerkungen

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# NOTIZEN



24-Stunden-Serviceline **0800 29 19 44**







## ARVAL AUSTRIA GMBH

Business Park Marximum  
Objekt 4/OG3/B  
Modecenterstraße 17  
1110 Wien

24-Stunden-Serviceline  
0800 29 19 44  
[www.arval.at](http://www.arval.at)

02/2017



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

**We care about cars.  
We care about you.**