

# VOLVO ACTION SERVICE



# UNTERSTÜTZUNG RUND UM DIE UHR WAS AUCH PASSIERT, WIR SIND IN IHRER NÄHE

Der Volvo Action Service ist der rund um die Uhr, sieben Tage die Woche verfügbare Pannendienst von Volvo Trucks. Mit unserem umfassenden Netzwerk in ganz Europa sind wir bestens darauf vorbereitet, Ihnen bei Reparaturen an Ihren Lkw zu helfen. Sollte es Probleme mit Ihrem Anhänger/Auflieger, Aufbau, Ihrer Kühl-/Tiefkühlanlage oder den Reifen geben, stehen wir Ihnen ebenfalls mit Rat und Tat zur Seite.

Eine Reifenpanne oder ein Riss in der Windschutzscheibe ist etwas, was jederzeit auftreten kann. Mit einem Truck von Volvo werden Sie in einem solchen Fall nicht allein gelassen. Wenn Ihr Transportauftrag durch einen derartigen Zwischenfall unterbrochen wird, ist der Volvo Action Service sofort für Sie da.

Was auch geschieht – ein Anruf genügt. Wo Sie auch immer in Europa sind, Sie werden mit einem speziellen Koordinator verbunden, der Ihre Sprache spricht und während des gesamten Unterstützungsfalls Ihr Ansprechpartner ist. Unsere spezialisierten und bestens ausgebildeten Mechaniker machen sich schnell auf den Weg. Wir arbeiten ständig daran, unsere Kompetenz weiterzuentwickeln. Sollte Ihnen etwas Unerwartetes passieren - wir bieten Ihnen den bestmöglichen Service.



## **VOLVO ACTION SERVICE**

- **Was auch geschieht - ein Anruf genügt, zu jeder Tageszeit.**
- **Sie erhalten Hilfe durch kompetente und spezialisierte Mechaniker.**
- **Sie werden von einem Koordinator unterstützt, der Ihre Sprache spricht.**
- **Maximale Einsatzbereitschaft.**

# LEISTUNGSUMFANG DES VOLVO ACTION SERVICE

## Qualifizierte Volvo Mechaniker

Alle Mechaniker werden im Bezug auf neue Produkte, Service-Methoden und Ausrüstungen regelmäßig geschult.

## Finanzielle Unterstützung

Wenn dem Fahrer das Geld ausgeht oder er unerwartete Ausgaben hat, kann der Volvo Action Service finanzielle Nothilfe leisten oder sogar Bußgelder für den Fahrer bezahlen.

## Lkw- und Anhängerreparatur

Service und Reparaturen am Lkw. Wir helfen Ihnen auch, wenn Sie Probleme mit Ihrem Anhänger/Aufbau oder mit Zusatzausrüstung wie z.B. Ladebordwand, Kühl- und Tiefkühlanlagen oder Reifen haben.

## Fahrerheimtransport

Wenn der Fahrer seinen Lkw wegen einer Panne, Krankheit, Familienangelegenheit, usw. stehen lassen muss, kann der Volvo Action Service den Heimtransport des Fahrers organisieren.

## PANNENHILFE RUND UM DIE UHR

Über das umfangreiche Händler- und Werkstattnetzwerk in ganz Europa bietet der Volvo Action Service seine Hilfe 24 Stunden pro Tag und an 7 Tagen der Woche an.

## Übersetzungsdienst

Durch Kontaktieren des Volvo Action Service kann der Fahrer mit einer Person in seiner Landessprache sprechen. Wenn sich der Fahrer nicht verständigen kann, kann der Sachbearbeiter als Übersetzer zwischen Fahrer, der Polizei oder einem lokalen Mechaniker fungieren.

## Preisgarantie

Service und Teile erhalten Sie zum gleichen Preis wie am Standort Ihres Unternehmens, unabhängig davon, in welchem Land Europas der Service ausgeführt wird.\*

## Lkw- und Anhängervermietung

Wenn die Reparatur Ihres Fahrzeugs oder Anhängers/ Auflegers nicht in der Zeit erfolgen kann, in der Sie Ihren geschäftlichen Verpflichtungen nachkommen müssen, kann der Volvo Action Service einen Lkw und/oder Anhänger/Auflieger zur Miete organisieren.

## Rechtsbeistand

Sollte der Fahrer Schwierigkeiten mit den Behörden bekommen, kümmert sich Volvo Action Service um einen Rechtsbeistand.

\* Je nach vertraglichen und lokalen Bedingungen. Nähere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Volvo Partner.

## ZUSÄTZLICHE OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN

### Volvo Mobilitätsgarantie

Wenn Sie sich für die Volvo Mobilitätsgarantie entscheiden, erhalten Sie automatisch eine finanzielle Entschädigung, wenn Ihr Fahrzeug aus irgendeinem Grund nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraums (8, 12 oder 24 Stunden, abhängig von der Vertragsart und dem in Frage kommenden Land) repariert wird.

### Abschleppversicherung

Manchmal können Reparaturen nicht vor Ort durchgeführt werden und das Fahrzeug muss abgeschleppt werden. Wenn Sie eine Volvo Abschleppversicherung abschließen, ist das Abschleppen Ihres Fahrzeugs zur nächstgelegenen Werkstatt im Leistungsumfang enthalten. In einigen Fällen wird das Fahrzeug ohne zusätzliche Kosten in sein Heimatland überführt.

## SO NUTZEN SIE DEN VOLVO ACTION SERVICE

### 1. Ein Anruf genügt

Sollten Sie unterwegs ein Problem haben, genügt ein einziger Anruf beim Volvo Action Service, egal ob Sie sich in Ihrem Heimatland oder im Ausland befinden. Die Telefonnummer finden Sie in der Volvo Action Service Mini-broschüre, die sich im Fahrerhandbuch Ihres Fahrzeugs befindet.

### 2. Der Koordinator tritt in Aktion

Sie werden mit einem speziellen Koordinator verbunden, der Ihre Sprache spricht und während des gesamten Unterstützungsfalls Ihr Ansprechpartner ist. Der Koordinator hält Sie auch über alle Entwicklungen auf dem Laufenden.

### 3. Nach Absprache beginnen die Arbeiten

Sobald die Diagnose abgeschlossen ist, werden Sie angerufen, um Ihr Einverständnis einzuholen. Der Koordinator kontaktiert die geeignetste Werkstatt und gibt Informationen über die durchzuführenden Arbeiten. Wenn eine Reparatur vor Ort nicht möglich oder nicht erlaubt ist, wird ein Abschleppwagen organisiert und die Reparatur in der Werkstatt ausgeführt.

### 4. Nach Abschluss der Arbeiten

Sobald der Fall abgeschlossen ist, setzt sich der Mechaniker mit dem Koordinator in Verbindung und gibt ihm einen Statusbericht. Anschließend erhält Ihr Unternehmen eine Rechnung von Ihrem Händler, sofern Sie keine andere Zahlungsweise vereinbart haben.

#### HOTLINE FÜR KOMMENTARE ZUM SERVICE

Ihr Erfolg verpflichtet uns. Unsere Service Feedback Hotline ist Teil dieses Engagements. Wenn Sie Kommentare, Feedback oder Beschwerden im Bezug auf unseren Service haben, rufen Sie bitte unsere kostenfreie Telefonnummer an.

Telefonnummer: +800 300 30 101\*

E-Mail: [servicefeedback@volvo.com](mailto:servicefeedback@volvo.com)

Erreichbarkeit: Mo. bis Fr., 9.00 bis 16.30 Uhr

\* Die kostenlose Telefonnummer steht in einigen Ländern möglicherweise nicht zur Verfügung. Wählen Sie in diesem Fall die folgende Rufnummer: +32 9 255 6821

# VOLVO

Volvo Truck Corporation

[www.volvotrucks.com](http://www.volvotrucks.com)