

Post Launch DSP/FMC Ayvens Deutschland

10.10.2025

Service and Support Guide for Delivery Service
Partners (DSPs)

Inhaltsverzeichnis



Fahrzeuge & Ausstattung



Abrechnungs-Prozess



Ayvens Dienstleistungen



**Maintenance (Preventative und
Non-Preventative Maintenance)**



Unfall Management



Reporting

Fahrzeuge und Ausstattung

LWB (Long Wheelbase)

SWB (Short Wheelbase)

ICE

- Ford Transit 350 L3H3 120 PS Trend
- Mercedes Sprinter L2/H2 FWD 85 KW
- Stellantis Opel Movano /Peugeot Boxer / Citroen Jumper L3H3

EV

- Mercedes Sprinter L2 FWD 55 KWH

- Ford Transit Custom Trend
- Stellantis Opel Vivaro / Citroen Jumpy / Peugeot Expert
- Mercedes Vito 110 / 114 CDI
- Stellantis Citroen Jumper / Peugeot Boxer / Fiat Ducato

- Mercedes eVito 111 FWD 35 KWH

Vehicle assignment:

- Überwiegend LWB - ICE/EV (und wenn z.B. Höhenbeschränkungen, SWB)
- Abhängig von der verfügbaren Ladeinfrastruktur, regionalen Gegebenheiten und Höhenbeschränkungen
- Alle Fahrzeuge sind gebraucht



Fahrzeuge und Ausstattung



Gesamt-Leasingdauer:
60 Monate/200.000 km

2 Jahre MB/Ford Garantie +3 Jahre
Verlängerte Garantie
Die Preise variieren von Fahrzeug und
Modell



Ayvens Dienstleistungen

Welche Dienstleistungen sind enthalten?

Finanzierung

Preventative
und
Non-
Preventative
Maintenance

HU / AU

KFZ-Steuer

Rundfunk-
Gebühren

Unfall-
Management
(optional)

Pannenhilfe

My Fleet
Online
Reporting

Telematik
Via GeoTab

24/7
Kunden-
Betreuung

Reifenservice ist **nicht** im Service-Umfang enthalten



Ayvens Dienstleistungen

Ayvens Kontakte im Überblick

Kundenbetreuung

Team Kundenbetreuung Amazon

0211 913 24 771

amazon.de@ayvens.com

Mo. - Do. 9:00 bis 17:00
und Fr. 9:00 bis 15:00

Unfallmanagement

Unfall und Schaden

0211 913 58 221

Oder online-Schadenmeldung
unter
www.ayvens.de

24/7

Pannenhilfe

Bei Panne oder
technischem Defekt
Telefon

0211 913 58 221

24/7

Service und Wartung

Werkstatttermine für Service
und Wartung
Online über das Ayvens Booking
Tool unter
www.ayvens.de

oder telefonisch

0211 913 58 221

Mo. - Do. 8:00 bis 18:00
und Fr. 8:00 bis 17:00



Maintenance

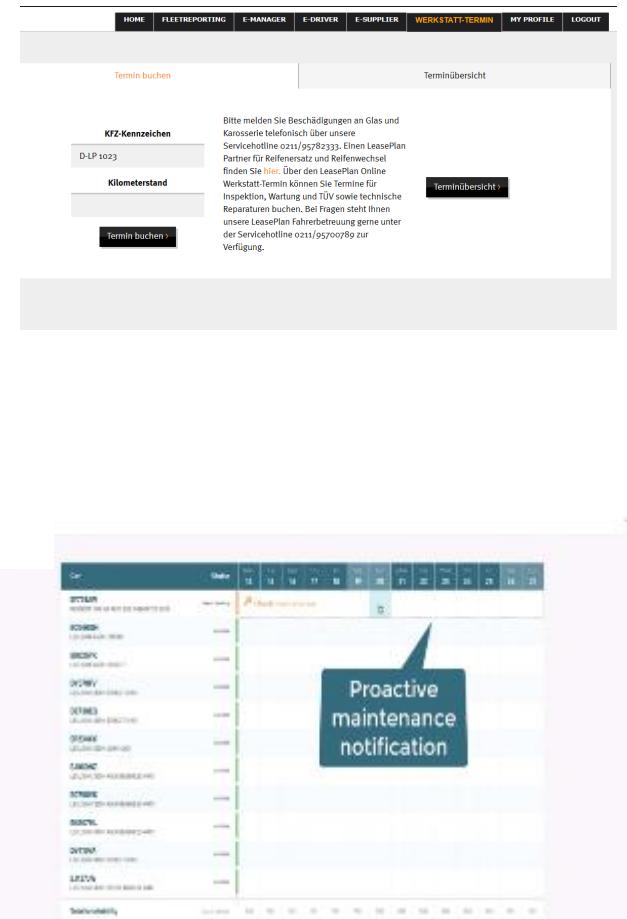
Was ist Preventative Maintenance?

- die vom **Hersteller** vorgeschriebene Wartung
- Sie ist **enthalten** in der monatlichen Leasingrate
- Wird **gesteuert** durch den Pro-aktiv-Plan von Ayvens und Amazon

Werkstätten und Buchung

- Ayvens Partner Netzwerk
 - Mindestens **3** Partner im Umkreis von **12km** um die Amazon Delivery Stations
 - Ayvens bucht den Termin in der am besten geeigneten Reparaturwerkstatt für die erforderlichen Arbeiten
 - Bei Bedarf kann ein Hol- und Bringdienst genutzt werden

- 1 Benachrichtigung: Fahrzeug benötigt Service
- 2 Information an DSP fleet manager (via Email)
- 3 Auswahl des Termins
- 4 Terminbestätigung



Maintenance

Non-Preventative Maintenance

- Der DSP ist für alle anderen Reparatur- und Wartungsarbeiten verantwortlich, wie z. B. **Bremsen, Nachfüllen von Öl, Glühbirnen, Scheibenwischer und alle anderen Teile, die als Verschleißteile eingestuft werden.**
- Ayvens **deckt keine Kosten** für andere Arbeiten und Flüssigkeiten als Routinewartungen und TÜV. Unsere Agenten können die Details Ihrer Anforderungen, die nicht zu den Routinearbeiten gehören, aufnehmen und eine Buchung für Ihr Fahrzeug innerhalb des **Ayvens-Netzwerks** zu einem für Sie günstigen Zeitpunkt vornehmen.
- Nach Abschluss der Arbeiten kann das Fahrzeug abgeholt werden, und die Kosten werden Ihnen über Ihren nächsten Abrechnungszyklus mit Ayvens in Rechnung gestellt. (***Jede Reparatur für weniger als 500€ innerhalb des Ayvens Netzes wird von der Werkstatt ohne vorherige Anfrage beim DSP oder bei Ayvens durchgeführt. Die Kosten werden dem DSP in Rechnung gestellt (ausgenommen Garantiereparaturen).**)
- Alternativ können Sie auch eine zugelassene Werkstatt Ihrer Wahl auf Ihre Kosten in Anspruch nehmen.
- Garantie** - Alle Arbeiten im Zusammenhang mit der Garantie müssen bei einem OEM-Händler durchgeführt werden - diese Arbeiten können nicht in einer freien Werkstatt durchgeführt werden.



Ayvens Wartungs- und Reparaturauftrag

Wenn Sie ein Ayvens-Fahrzeug in einer Ayvens-Werkstatt für Service/MOT oder andere Reparaturen abgeben, verwenden Sie immer den Ayvens Wartungs- und Reparaturauftrag (füllen Sie das Formular aus, bevor Sie das Fahrzeug in der Werkstatt abgeben)

Maintenance

Wichtig!

- Um Werkstatttermine in Peakzeiten zu vermeiden, kann es sein, dass Ayvens Sie wegen eines Wartungstermins kontaktiert, obwohl das Fahrzeug die Wartung noch nicht gemeldet hat.
- Wenn das Fahrzeug eine Wartung meldet, sollten Sie immer so schnell wie möglich einen Termin vereinbaren.
- Kosten, die durch die nicht rechtzeitige Wahrnehmung eines Wartungs- oder TÜV-Termins entstehen, werden weiterbelastet.
- Die nicht rechtzeitige Durchführung der Wartung und/oder des TÜVs kann zu einer Sperrung des Fahrzeugs durch Amazon führen.
- Die nicht rechtzeitige Durchführung der Wartung kann zum Verlust der (erweiterten) Garantie führen. Kosten, die dadurch entstehen, werden weiterbelastet an den DSP.



Maintenance

Booking Tool und online Schadenmeldung

www.ayvens.de

Online Terminbuchung für Maintenance

Termin buchen

KFZ-Kennzeichen
D-LP 1023

Kilometerstand

Termin buchen >

Termin buchen

Terminübersicht

Bitte melden Sie Beschädigungen an Glas und Karosserie telefonisch über unsere Servicehotline 0211/95782333. Einen LeasePlan Partner für Reifenersatz und Reifenwechsel finden Sie [hier](#). Über den LeasePlan Online Werkstatt-Termin können Sie Termine für Inspektion, Wartung und TÜV sowie technische Reparaturen buchen. Bei Fragen steht Ihnen unsere LeasePlan Fahrerbetreuung gerne unter der Servicehotline 0211/95700789 zur Verfügung.

Online Schadenmeldung

Identifikation
Unfallbeteiligter
Halter/Fahrer
Polizei

Schritt 3: Eingabe der allgemeinen Unfallinformationen

Schadentag/Schadenort
Schadentag (TT.MM.JJJJ) *
Uhrzeit (HH:MM)
Info Uhr

Wo hat sich der Unfall ereignet? (Ort, Straße, Land)

Örtlichkeit *
Straßenzustand *
Lichtverhältnisse *
Sichtverhältnisse *

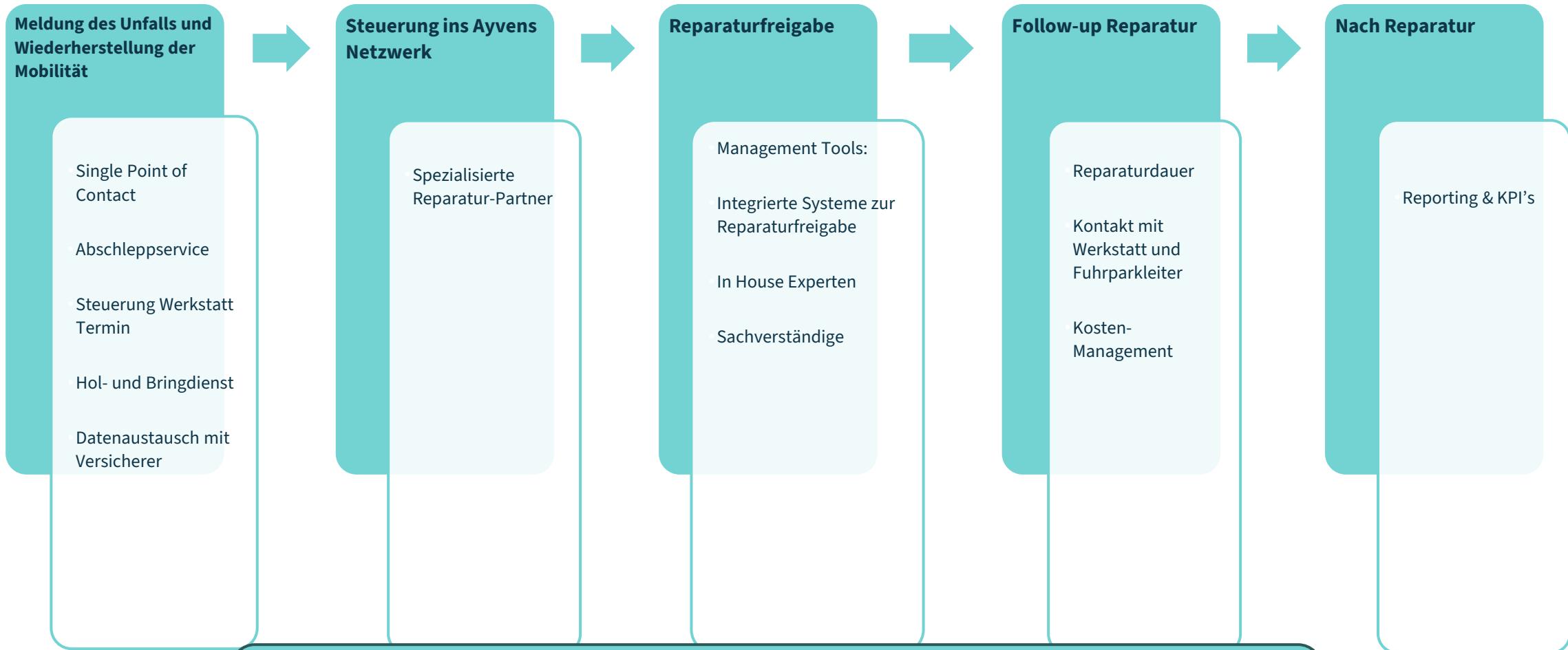
Schilderung des Schadenhergangs
Schadenhergang *

Schadenursache / Schadenart
Wer oder Was hat den Schaden Ihrer Meinung nach verursacht? *
Bitte wählen Sie
Info
Was ist passiert? *
Bitte wählen Sie
Info
Bitte wählen Sie

Zurück
Mit * markierte Felder sind Pflichtfelder



Unfallmanagement



Achtung!

Alle Kosten, die nicht durch eine Versicherung gedeckt sind, werden weiterbelastet, z.B. Abschleppdienste, Ersatzfahrzeug, etc.

Reporting Fleet

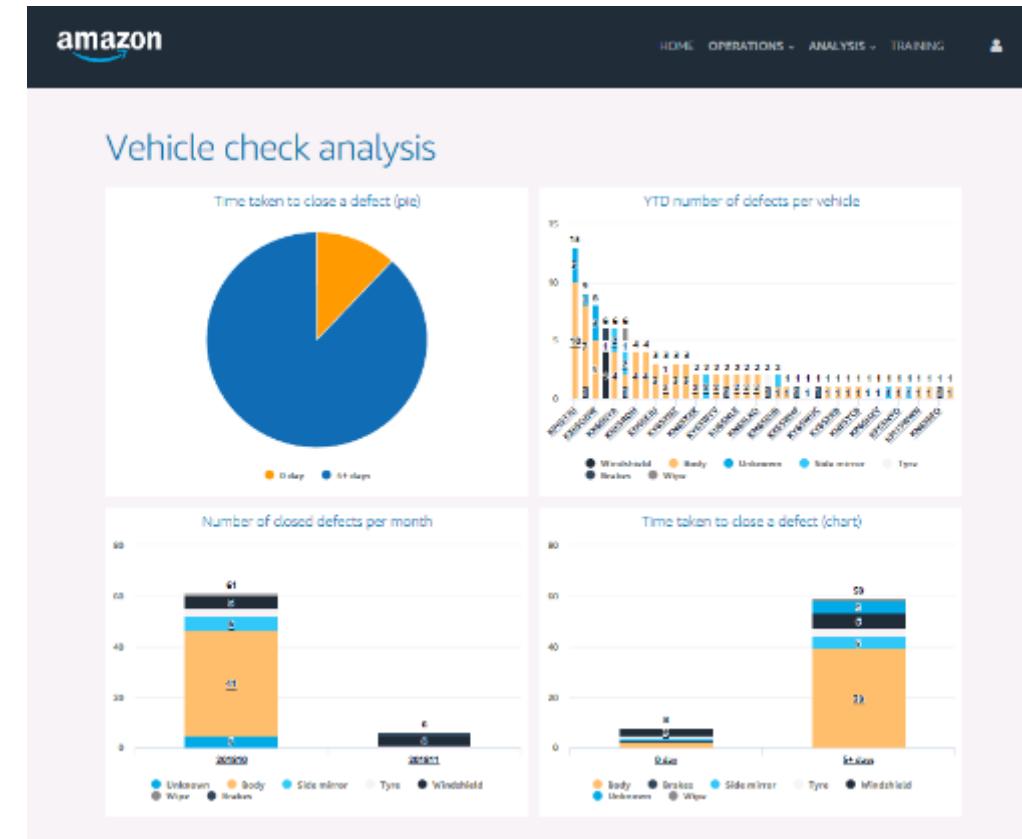
Sehen Sie Ihre Flottendaten, VIN, Fahrzeugschein, Steuer, TÜV-Daten und mehr

The screenshot shows the GEOTAB Operations - vehicle check interface. At the top, there are four orange summary boxes: '24 Vehicles having open defect(s)' (orange), '100 % % Fleet with missing check on previous day' (light blue), '0 Vehicles having new open defect(s) on previous day' (orange), and '0 Vehicles having closed defect(s) on previous day' (light blue). Below this is a search bar with fields for 'VIN', 'License Plate', and 'Favorites'. A pie chart at the bottom indicates 'Time taken to close a defect (pie)' with 14% for 0 days and 86% for 1-4 days.

VIN	License Plate	Make/Model	Checks done	No. closed defect(s) on previous day	No. open defect(s) on previous day	No. open defects
WDSPE7CDUPE17640	KY5EWYH	AUDI A3 4DR 16	None	0	0	1
WDSPE7CDUPE28097	KY5EWYV	AUDI A4 4DR 15	None	0	0	2
WDSPE7CDUPE14592	KX5EWYJ	AUDI A5 SPTK 16	None	0	0	3
WDSPE7CDUPE23142	KX5EWYH	AUDI A5 COUPE 16	None	0	0	3
WDSPE7CDUPE245T2	KEN5EBO	AUDI A6 4DR 16	None	0	0	2
WDSPE7CDUPE28098	KM5EWYB	AUDI Q5 SDR 16	None	0	0	2

GEOTAB

Zugriff auf Ihr Portal zur Fahrzeugverfolgung und mehr über MyFleet



Reports

Reports in verschiedenen Formaten herunterladen



Abrechnungsprozess

Wann werden Ihre Rechnungen erstellt?

Ihre monatlichen Leasingrechnungen werden jeweils Mitte des Monats verschickt. Ihre monatlichen Weiterbelastungsrechnungen werden am Ende eines jeden Monats versandt. Je nach der von Ihnen beim Onboarding gewählten Rechnungsoption können Sie die Rechnungen per Post oder per E-Mail (als Pdf.) erhalten. Die Zahlung Ihrer Rechnungen ist immer bis zum 15. des Folgemonats fällig.

Welche Rechnungen erhalten Sie bei der Auslieferung Ihrer Fahrzeuge?

Die erste Rechnung erhalten Sie in der Mitte des Monats nach Ihrer ersten Lieferung. Diese Rechnung enthält die „Leasingrate für den ersten Monat des Fahrzeugs“ und die Zahlungsinformationen für die „Kution“. Bitte beachten Sie: Sie müssen die Kution wie in der Rechnung gefordert überweisen. Alle anderen Rechnungen werden über SEPA von Ihrem Konto abgebucht.

Welche Rechnungen erhalten Sie 1 Monat nach der Auslieferung Ihrer Fahrzeuge?

Im Monat nach der Lieferung erhalten Sie Ihre zweite Leasingrechnung - wiederum zur Monatsmitte. Diese enthält die volle Monatsmiete und die zweite Kutionsrate. Alle „Weiterbelastungen“ wie Reparaturen, Selbstbeteiligungen oder zusätzliche Dienstleistungen werden ebenfalls in einer zweiten Rechnung am Ende des Monats aufgeführt.

Welche Rechnungen werden Sie danach für Ihre Fahrzeuge erhalten?

Künftig erhalten Sie die Rechnungen für Ihre Leasingfahrzeuge monatlich in der Monatsmitte und eventuelle „Weiterbelastungen“ werden, wie zuvor beschrieben, in einer separaten Weiterbelastungsrechnung am Ende des Monats in Rechnung gestellt.

***Jede Reparatur für weniger als 500€ innerhalb des Ayvens Netzwerks wird von der Werkstatt ohne vorherige Anfrage beim DSP oder bei Ayvens durchgeführt. Die Kosten werden dem DSP in Rechnung gestellt (ausgenommen Garantiereparaturen).**



Abrechnungsprozess

Monatliche Raten

Deposit in Höhe von 2 x 250€ fällig mit den **beiden ersten Leasingraten-Rechnungen** (insgesamt 500€). Dieser Betrag wird als Zahlungsgarantie bis zur Vertragsbeendigung aufbewahrt.

Zahlungsmethode: **Lastschrifteinzug**, fällig zum 15. eines Monats

Reparaturkosten

Berechnung mit der monatlichen
Weiterbelastungsrechnung am
Monatsende, fällig zum 15. des
Folgemonats



Amazon Landingpage



<https://www.ayvens.com/de-de/amazon/>

Hier finden Sie als Amazon Delivery Service Partner alle Informationen rund um unsere Services für Ihre Fahrzeuge:

- Deboarding
- Panne, Unfall und Schaden
- Wartung/TÜV und Reparatur
- Fahrzeugübergabe
- Fahrzugsrückgabe
- Weitere Tipps und Informationen
- Kontakt

Login zu My Fleet

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten (Benutzernamen/E-Mailadresse und Passwort) an.

[Zum Login](#)

Kontakt zu Ayvens

Schreiben Sie uns eine Nachricht

Wir melden uns so schnell wie möglich bei Ihnen.

[Nachricht schreiben](#)

Amazon-Hotline +49 211 91324771

Rufen Sie unsere Amazon-Hotline an (Mo.-Do. von 09:00-17:00 Uhr und Fr. von 09:00-15:00 Uhr)

[Jetzt anrufen](#)



