

# Willkommen bei Ayvens

Wichtige Hinweise zu unseren Services  
rund um Ihr Ayvens Fahrzeug

# Welcome to Ayvens

Important information about our services  
for your Ayvens vehicle





## Liebe Dienstwagennutzerin, lieber Dienstwagennutzer,

willkommen bei Ayvens! Wir freuen uns, Sie ab sofort mit unseren Services rund um Ihr Dienstfahrzeug unterstützen zu können. Damit Sie jederzeit mühelos unsere Serviceleistungen nutzen können, finden Sie auf den Seiten 3 – 6 in diesem Dokument hilfreiche Hinweise und Kontaktdaten für Ihr Ayvens Fahrzeug.

Bitte beachten Sie, dass Sie nur diejenigen Services in Anspruch nehmen können, die zwischen Ihrem Arbeitgeber und Ayvens vereinbart sind.

Wir wünschen Ihnen viel Freude und allzeit gute Fahrt mit Ihrem neuen Ayvens Fahrzeug.

## Dear company car user,

welcome to Ayvens! We are pleased to be able to support you with our services for your company car with immediate effect. So that you can use our services effortlessly at any time, you will find helpful information and contact details for your Ayvens vehicle on pages 7 - 10 of this document.

Please note that you can only make use of those services that have been agreed between your employer and Ayvens.

We hope you enjoy your new Ayvens vehicle and always wish you a safe journey.



# Ihr direkter Draht zu Ayvens

## Fahrer Hotline:

Benötigen Sie einmal Hilfe, weil Sie zum Beispiel nicht mehr weiterfahren können, steht Ihnen unsere Fahrer Hotline an allen Tagen rund um die Uhr aus dem In- und Ausland zur Verfügung: **+49 211 91358221**

## Internetseite:

Auf unserer Internetseite **[www.ayvens.de/mein-dienstwagen](http://www.ayvens.de/mein-dienstwagen)** finden Sie alle wichtigen Informationen, Kontaktdaten und Onlineformulare für den gesamten Leasingzeitraum Ihres Fahrzeugs.

## FAQ:

Alle Antworten auf die wichtigsten Fragen von Dienstwagennutzern zu allen unseren Services finden Sie ebenfalls immer aktuell auf unserer Internetseite **[www.ayvens.de/mein-dienstwagen/faq](http://www.ayvens.de/mein-dienstwagen/faq)**.

## Fahrer App:

Für unterwegs laden Sie sich am besten unsere Fahrer App **My ALD** auf Ihr Smartphone. Sie finden unsere **My ALD App** im App Store von Apple und im Google Play Store.



**Apple Store**



**Google Play Store**



# Services rund um Ihr Ayvens Fahrzeug

## Panne:

Bei einer Panne aufgrund eines technischen Defekts erreichen Sie unsere Fahrer Hotline rund um die Uhr unter **+49 211 91358221**. Wir machen Sie schnellstmöglich wieder mobil.

## Unfall und Schaden:

Melden Sie Ihren Unfall bitte telefonisch rund um die Uhr unserer Fahrer Hotline **+49 211 91358221** oder online über die Login-Funktion auf **www.ayvens.de**. Nutzen Sie dazu Ihre bereits bekannten Anmeldedaten oder registrieren Sie sich neu. Weitere Hinweise zum Verhalten bei Unfall und Schaden finden Sie auf: **www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/schaden**.

## Glasschaden:

Unsere Werkstattpartner für Glasreparatur sind im Fall eines Glasschadens gerne für Sie da. Auf **www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/glas** finden Sie weitere Hinweise und eine bequeme Online-Suche nach Ihrem nächstgelegenen Glasreparaturpartner.

## Wartung und Verschleiß:

Wir vereinbaren für Sie die Werkstatttermine für Wartung und Verschleiß. Nutzen Sie dazu bitte unseren Online-Service Werkstatttermin in My ALD. Sie finden unseren Online-Service, indem Sie sich auf unserer Internetseite **www.ayvens.de** anmelden bzw. registrieren und auf **“Werkstatt-Termin”** klicken.

Für unterwegs steht Ihnen dafür auch unsere **Fahrer App My ALD** zur Verfügung.

Bevorzugen Sie einen **persönlichen Service**, ist die Ayvens Fahrerbetreuung zur Vereinbarung Ihrer Werkstatttermine bei Wartung und Verschleiß für Sie da: **+49 211 91358221** (Mo - Do von 08.00 - 18.00 Uhr und Fr von 08.00 - 17.00 Uhr)



## Tank- und Ladekarte/n sowie Charging Apps:

Wichtige Hinweise zum Einsatz Ihrer Tank- und Ladekarte/n Aral und/oder euroShell sowie zu den Charging Apps von Aral und Shell finden Sie auf:

[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/tanken-laden](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/tanken-laden).

## Reifen:

Alle Informationen zu Ihren Sommer- und/oder Winterreifen erhalten Sie auf:

[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/reifen](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/reifen). Dort finden Sie auch eine bequeme und schnelle Online-Suche nach Ihrem nächstgelegenen Reifenpartner.

## Mietwagenreservierung:

Benötigen Sie ein Ersatzfahrzeug für Ihren Dienstwagen, steht Ihnen unsere Mietwagen-Reservierungszentrale zur Verfügung: **+49 211 91358221** oder buchen Sie über unser Online-Formular. Das Formular und weitere Informationen finden Sie auf: [www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/mietwagen](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/mietwagen).

## Elektronische Führerscheinkontrolle:

Hierzu erhalten Sie zu gegebener Zeit weitere Informationen. Schon jetzt erfahren Sie mehr auf: [www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/fsk](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/fsk).

## Grüne Versicherungskarte:

Ihre grüne Versicherungskarte für Ihre Fahrten ins Ausland erhalten Sie in der Regel innerhalb von vier Wochen nach Zulassung Ihres Dienstfahrzeugs zugeschickt. Sie können sie auch jederzeit bei uns anfordern auf:

[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/gruene-karte](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/gruene-karte).



## Ordnungswidrigkeiten:

Haben Sie Fragen zu Ordnungswidrigkeiten, wenden Sie sich bitte an unsere Fahrer Hotline **+49 211 91358221**.

## Verkehrsrechtsberatung:

Sie benötigen eine anwaltliche Erstberatung im Verkehrsrecht? Kontaktieren Sie völlig unverbindlich und kostenfrei unsere Partnerkanzlei über unser Online-Formular auf: **[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/verkehrsrecht](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/verkehrsrecht)**.

## Fahrzeugkonfiguration und Neufahrzeugbestellung:

Ihre Fragen zur Neufahrzeugbestellung und zur Car Policy beantwortet Ihnen gerne Ihre zuständige Ayvens Kundenbetreuung. Benötigen Sie Unterstützung bei der Konfiguration und Kalkulation, wenden Sie sich bitte ebenfalls an Ihre Kundenbetreuung. Weitere Informationen finden Sie auf: **[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/neufahrzeug](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/neufahrzeug)**.

## Pauschalversteuerung für Dienstwagen:

Sie möchten wissen, wie viel Steuern Sie für die Privatnutzung Ihres Dienstwagens zahlen müssen? Unser Steuerrechner verrät es Ihnen auf: **[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/steuerrechner](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/steuerrechner)**.

## Fahrzeugrückgabe und -kauf:

Informationen zur Fahrzeugrückgabe und zur Kaufpreisanfrage erhalten Sie auf: **[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/rueckgabe](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/rueckgabe)** und **[www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/kaufen](http://www.ayvens.de/kundenservice/dienstwagenfahrer/kaufen)**.



# Your direct line to Ayvens

## Driver hotline:

If you ever need help, for example because your lease car has a breakdown, our driver hotline is available to you around the clock, every day of the week, from home and abroad: **+49 211 91358221**

## Website:

On our website [www.ayvens.de/en/customerservice/driver](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver) you will find all the important information, contact details and online forms for the entire leasing period of your vehicle.

## FAQ:

All the answers to the most important questions from company car users about all our services can also be found on our website [www.ayvens.de/en/customerservice/driver/faq](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/faq), which is always up to date.

## Driver app:

It's best to download our **My ALD driver app** (only available in German) to your smartphone when you're on the move. You can find our **My ALD app** in the Apple App Store and the Google Play Store.



**Apple Store**



**Google Play Store**



# Services for your Ayvens vehicle

## Breakdown:

In the event of a breakdown due to a technical defect, you can reach our driver hotline around the clock on **+49 211 91358221**. We will get you back on the road as quickly as possible.

## Accident and damage:

Please report your accident by telephone around the clock to our driver hotline **+49 211 91358221** or online via the login function at **www.ayvens.de**. Use your existing login details or register for the first time. Further information on what to do in the event of an accident and damage can be found at **www.ayvens.de/en/customerservice/driver/damage**.

## Glass damage:

Our workshop partners for glass repairs will be happy to help you in the event of glass damage. At **www.ayvens.de/en/customerservice/driver/glass** you will find further information and a convenient online search for your nearest glass repair partner.

## Maintenance:

We arrange workshop appointments for maintenance and wear for you. Please use our online workshop appointment service in My ALD. You can find our online service by logging in or registering on our website **www.ayvens.de** and clicking on “**Werkstatttermin**”.

You can also use our **My ALD driver app** when you are on the move.

If you prefer a **personal service**, the Ayvens driver service center is there for you to arrange your workshop appointments for maintenance: **+49 211 91358221**  
(Mon - Thu from 08.00 - 18.00 and Fri from 08.00 - 17.00)



## Fuel and charging card/s and charging apps:

Important information on using your Aral and/or euroShell fuel and charging card/s and on the Aral and Shell charging apps can be found at [www.ayvens.de/en/customerservice/driver/fuel-charge](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/fuel-charge).

## Tyres:

All information about your summer and/or winter tyres can be found at [www.ayvens.de/en/customerservice/driver/tyres](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/tyres). There you will also find a convenient and quick online search for your nearest tyre partner.

## Car rental reservation:

If you need a replacement vehicle for your company car, our car rental reservation center is at your disposal: **+49 211 91358221** or book via our online form. You can find the form and further information at [www.ayvens.de/en/book-rental-car](http://www.ayvens.de/en/book-rental-car).

## Electronic driver's license check:

You will receive further information on this in due course. You can already find out more at [www.ayvens.de/en/customerservice/driver/licensecheck](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/licensecheck).

## Green insurance card:

You will usually receive your green insurance card for your journeys abroad within four weeks of registering your company vehicle. You can also request it from us at any time at [www.ayvens.de/en/customerservice/driver/green-card](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/green-card).



## Regulatory offenses:

If you have any questions about administrative offenses, please contact our driver hotline at **+49 211 91358221**.

## Traffic law advice:

Do you need initial legal advice on traffic law? Contact our partner law firm free of charge and without obligation using our online form at **[www.ayvens.de/en/customerservice/driver/trafficlaw](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/trafficlaw)**.

## Vehicle configuration and ordering a new vehicle:

Your questions about ordering a new vehicle and your car policy will be answered by your responsible Ayvens customer service representative. If you require assistance with configuration and calculation, please also contact your customer service department. Further information can be found at **[www.ayvens.de/en/customerservice/driver/newcar](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/newcar)**.

## Flat-rate taxation for company cars:

Would you like to know how much tax you have to pay for the private use of your company car? Our tax calculator will tell you at **[www.ayvens.de/en/customerservice/driver/tax](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/tax)**.

## Vehicle return and purchase:

You can find information on vehicle return and purchase price inquiries at **[www.ayvens.de/en/customerservice/driver/return](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/return)** and **[www.ayvens.de/en/customerservice/driver/buy](http://www.ayvens.de/en/customerservice/driver/buy)**.

