



ALPHABET

# Service Guide Din hjælp på vejen

Opbevar i handskerummet

**Firma:** Alphabet Danmark. A BMW Group Company

**Adresse:** Borgmester Christiansens Gade 50, 2450 København SV.

**Email:** [info.dk@alphabet.com](mailto:info.dk@alphabet.com) **Internet:** [www.alphabet.com/da-dk](http://www.alphabet.com/da-dk)

24-Timers Service Hotline: +45 70 15 15 47

# Indholdsfortegnelse



24-timers servicehotline

side 1



Kørsel i udlandet

side 2



Værkstedsservice

side 3



Dækservice

side 4



AlphaGuide

side 5



Returnering af bil

side 6



## 24-timers servicehotline: +45 70 15 15 47

Vores hotline er det bedste valg, når det handler om hurtig assistance i tilfælde af en ulykke eller anden hjælp.

### Hvilke serviceydelser tilbyder vores 24 timers hotline?

- Vi tilbyder dig hurtig og ukompliceret assistance i tilfælde af havari eller ulykke, uanset om det er i Danmark eller i udlandet.
- Vi foretager assistance, bugsering og vejhjælp.
- Vi hjælper når forruden er flækket eller sideruden smadret i forbindelse med tyveri.
- Vi hjælper hvis dækket er punkteret eller på anden måde skadet.
- Vi sætter dig i kontakt med lægehjælp, organiserer hjemtransport i tilfælde af sygdom, og vi organiserer leje af bil.
- Vi sørger for oplysninger om autoriserede værksteder samt samarbejdspartnere, der skifter dæk og glas.



## Kørsel i udlandet Arbejde eller ferie

Vi samarbejder med vejhjælpseksperter i hele Europa. Når vi udvælger lokale partnere, sørger vi for at sikre godkendte behandlings- og serviceniveau, således vi kan yde øjeblikkelig hjælp til dine firmabilbrugere i tilfælde af en ulykke.

### Grønt forsikringskort

Det grønne forsikringskort bruges ved kørsel uden for EU-/EØS lande og dette kan bestilles på forsikringsselskabets hjemmeside. Myndighederne i Kosovo accepterer IKKE det grønne kort, og det er derfor vigtigt at der købes en ansvarsforsikring ved grænsen.

### Rødt forsikringskort

Det røde forsikringskort giver adgang til SOS assistance i udlandet. Det Røde Forsikringskort kan downloades og udskrives fra [www.sos.dk](http://www.sos.dk) eller hentes som applikation til din iPhone (søg "SOS" i appstore). Det er ikke nødvendigt at medbringe et rødt forsikringskort, det er dog vigtigt at I kender telefonnummeret til SOS International: +45 70 10 50 52.

### Service og reparation i udlandet

Det er muligt at få køretøjet serviceret i udlandet, når du rejser i længere perioder. Skulle behovet opstå, skal du kontakte Alfabet Danmark, inden du bestiller servicekontrollen eller reparationen. Oplys venligst Alfabet med navn og adresse på det autoriserede værksted. I nogle tilfælde skal du betale service eller reparationskontrol direkte hos værkstedet. Når du vender tilbage til Danmark, refunderer Alfabet eller dit firma dine omkostninger. Husk altid at få servicen eller reparationen, forhåndsgodkendt af Alfabet, og gem den originale faktura.

Kør forsigtigt og husk altid at være opmærksom på trafikreglerne i det land, du besøger.



## Værkstedsservice Altid på den sikre side

Hvis du har en operationel leasingaftale, dækker Alfabet omkostningerne til vedligeholdelse og service, som angivet af producenten. Som bruger af en firmabil fra Alfabet er du ansvarlig for, at køretøjet er serviceret og vedligeholdt i overensstemmelse med køretøjets servicebog.

### Hvad skal jeg være opmærksom på i forbindelse med vedligeholdelse og reparationer?

- Sørg for at overholde de aftalte serviceintervaller for vedligeholdelse. Din bil påmind dig automatisk i instrumentpanelet ca. 1000 km. før din bil kræver serviceeftersyn.
- Du har frit værkstedsvalg, så længe det er autoriseret til serviceeftersyn af bilproducenten. Vi anbefaler at anvende værkstedet, hvor du har fået bilen leveret fra.
- Hvis reparationen koster mere end kr. 3.500,- skal værkstedet indhente Alfabets godkendelse inden opstart.
- I tilfælde af vedligeholdelse eller reparationsarbejde i udlandet skal du ringe til vores kundeservice på tlf. +45 70 15 15 44 i forvejen for at drøfte mulighederne i det pågældende land.

### Erstatningsbil i forbindelse med service.

- Har du behov for erstatningsbil eller hente/bringe service i forbindelse med serviceeftersyn, skal du bestille dette i god tid på værkstedet (samtidig med, at du reserverer tid til service og/eller reparation).
- Erstatningsbil eller hente/bringe service er forudsat at værkstedet kan tilbyde dette samt at bestilling finder sted rettidigt i forhold til det enkelte serviceværkstedes tilgængelighed. Hente/bringe service er gældende for en maksimal radius af 20 km. til serviceværkstedet.



## Dækservice Hold hjulene i gang

Alphabet dækker udgifterne til udskiftning af dæk pga. slitage samt hjulopbevaring i henhold til din leasingaftale.

### Hvad skal jeg være opmærksom på i forbindelse med Alphabet dækservice?

Udskiftning og opbevaring af dæk skal ske hos en af Alphabet Danmarks godkendte leverandører. P.t. har Alphabet Danmark samarbejdsaftale med SuperDækService for opbevaring og udskiftning af hjul og dæk. Det er dit ansvar som bruger af bilen at tilsikre, at dækkene til enhver tid er lovlige. Har du tegnet aftale om sommer- og vinterdæk hos Alphabet skal:

- Vinterhjulskifte udføres i perioden mellem 15. oktober og 1. december. Alternativt, så snart at dagstemperaturen er under 7 grader.
- Sommerhjulskifte skal udføres i perioden mellem 15. marts og 1. maj. Alternativt så snart at dagstemperaturen er over 7 grader.
- Alphabet Danmark tillader, at du udskifter dit dæk, så snart mønstret er nedslidt til 3,0 mm eller mindre. Lovens minimumskrav er 1,6 mm.
- Du kan booke tid til dæk relaterede services hos [SDS online her](#).
- Eller kontakte SDS direkte på tlf.: 76 15 30 00 eller email: [info@sds.dk](mailto:info@sds.dk)

### Reparationer og andre tjenester

For andre reparationer og tjenester som ikke er omfattet af leasingaftalen eller som ligger udenfor et normalt serviceeftersyn skal dette godkendes af Alphabet forud for booking.

Kontakt da venligst Alphabet på telefon +45 70 15 15 44 eller e-mail [info.dk@alphabet.com](mailto:info.dk@alphabet.com).



## AlphaGuide Forretningsmobilitet på farten

Vi vil sørge for, at du altid når frem. Derfor har vi udviklet AlphaGuide. Service-appen giver dig hurtig og omfattende information, lige der hvor det betyder noget: på farten..

### I app'en finder du bl.a.:

#### Bruginfo

Kontaktoplysninger og al den generelle brugerinformation som du kan få brug for på farten. F.eks. oplysninger om dækskifte, service og forsikring.

#### Parkering

En genial parkeringsservice, der hjælper dig med at huske, hvor du har parkeret og hvor lang parkeringstid, du har.

#### Partnere

Her får du kontakt til alle vores samarbejdspartnere over hele landet.

#### Har du behov for at tanke eller lade din bil?

Så viser App'en dig også vej til den nærmeste tankstation eller ladestander.

#### Download AlphaGuide

Og gør det hele lidt nemmere for dig selv. Du finder den i App Store og på Google play.



# Returnering af bil

## Når enden er god, er alting godt

Returnering af din bil skal ske så let og ligetil som muligt.  
Det er derfor vigtigt, at klare alle nødvendige foranstaltninger  
på forhånd, så der ikke opstår problemer ved returneringen.

### Fleksible tilbageleveringsmuligheder

Alle Alphabets biler gennemgår en tilbageleveringsproces, når leasingaftalen udløber. Vores tilbageleveringsproces er enkel og gennemskuelig. Du skal tilbagelevere din bil hos vores inspektionspartner FDM. På vores hjemmeside kan du søge efter det nærmeste tilbageleveringssted som passer dig. Se mere [her](#).

Husk at du selv skal slette eventuelle personlige data fra bilens navigations- og bluetooth enhed inden bilen returneres.

### Hvad skal jeg være opmærksom på i forbindelse med tilbagelevering af bilen?

Vi beder dig venligst aflevere følgende effekter retur sammen med bilen:

- Registreringsattest (såfremt denne er modtaget).
- Bilnøgler (2 stk.).
- Servicehæfte (såfremt dette er modtaget) samt instruktionsbog.
- Eventuelt ekstra hjulsæt (sommer- og/eller vinterhjul).
- Eventuelt øvrige effekter leveret med bilen (cykelholder, tagboks, iPad holder o. lign.).

Hvis dine hjul ligger til opbevaring hos en servicepartner/forhandler, skal du selv sørge for at afhente og tilbagelevere dem sammen med bilen. Det er vigtigt, at din bil er rengjort, såvel udvendigt som indvendigt.

Såfremt din bil har fået skader i leasingperioden og disse ikke er udbedret, skal skaden være anmeldt og takseret af dit forsikringsselskab før tilbagelevering.

På vores hjemmeside kan du downloade en detaljeret brochure om acceptable og ikke-acceptable skader.

Vær opmærksom på, at der kan være individuelle aftaler med din virksomhed vedrørende din tilbagelevering.

### Booking af tid til tilbagelevering af din bil

På vores hjemmeside kan du booke tid til tilbagelevering af din bil:  
[www.alphabet.com/da-dk/tilbagelevering](http://www.alphabet.com/da-dk/tilbagelevering)

Ved log-in skal du blot bruge din bils registreringsnummer.

Vi håber, at du har haft stor glæde af din bil og takker dig fordi, du valgte at være kunde hos Alphabet. Såfremt du har spørgsmål til din tilbagelevering, er du naturligvis altid velkommen til at kontakte vores kundeservice på tlf. +45 70 15 15 44.

### Beskatning ved tilbagelevering af firmabil

Såfremt du tilbageleverer din firmabil efter den 1. i en måned, så skal din arbejdsgiver efter lovgivningen beskatte dig for at have haft din firmabil til rådighed i hele måneden. Såfremt der er fuldt booket for tilbagelevering i de sidste dage af måneden, har du mulighed for at stille bilen uden tidsbestilling. Du skal i den forbindelse bede om en kvittering fra tilbageleveringsstedet, som derved bekræfter, at du ikke har haft firmabil til rådighed. Denne kvittering skal du selv sende til din virksomheds lønkontor.