







ALPHABET



# Service-Guide

Hilfe für unterwegs

# Inhaltsverzeichnis

-  Alphabet-App
-  24-Stunden-Service-Hotline
-  Schadenmanagement
-  Versicherungsmanagement
-  Treibstoff- und Lademanagement
-  Werkstattservice
-  Reifenservice

**Hinweis:** Bei der Inanspruchnahme der aufgeführten Service-Bausteine beachten Sie bitte den mit Ihrem Unternehmen vereinbarten Leistungsumfang.

# Alphabet-App

## Business-Mobility to go



Unser Ziel ist es, dass Sie Ihre jederzeit erreichen. Deshalb haben wir die Alphabet-App entwickelt. Die Alphabet-App unterstützt Sie schnell und umfassend dort, wo es darauf ankommt: auf der Strasse.

### Die wichtigsten Services für unterwegs

- ✓ **Service-Partner-Suche** – Ob Sie nach einer Tankstelle, Werkstatt oder Ladestation suchen: Auf der interaktiven Karte finden Sie alle Alphabet-Partner und können direkt dorthin navigieren.
- ✓ **Vertragsinformationen** – Alle wichtigen Daten zu Ihrem Alphabet-Leasingvertrag und den damit verbundenen Services auf einen Blick.
- ✓ **Schadenmanagement** – Melden Sie Schäden schnell und einfach in zwei Schritten direkt über die Alphabet-App.
- ✓ **Ausgaben und Rückerstattung** – Reichen Sie einfach und bequem die Quittung Ihrer Barauslage ein, und Sie erhalten unkompliziert die Rückerstattung.

Zur Hinterlegung Ihrer Vertragsdaten in der Alphabet-App ist die Eingabe der Leasingvertragsnummer und der Kundennummer notwendig. Die notwendigen Daten erhalten Sie bei der Auslieferung Ihres Fahrzeugs oder auf Anfrage bei Ihrem persönlichen Kundenberater.

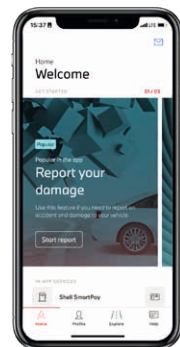
Die **Alphabet-App** steht Ihnen kostenlos zur Verfügung – im App Store, im Google Play Store oder gleich hier:



Alphabet-App  
bei **Google Play**  
herunterladen



Alphabet-App  
im **App Store**  
herunterladen





## 24-Stunden-Service-Hotline: +41 800 818 418



Die Hotline ist die erste Wahl für schnelle Hilfe bei einer Panne, einem Unfall oder bei einer Schadenmeldung.

### **Welche Leistungen erhalte ich bei der Hotline?**

- ✓ Wir betreuen Sie bei einer Panne oder einem Unfall schnell und unkompliziert, egal, ob Sie in der Schweiz oder im Ausland unterwegs sind.
- ✓ Wir beauftragen Pannenhilfsdienste, Abschlepp-Services oder Bergungsdienste.
- ✓ Wir vermitteln Ihnen medizinische Kontakte und organisieren Krankenrücktransporte oder auch Mietfahrzeuge.
- ✓ Wir helfen Ihnen im Ausland nach einem Diebstahl bei Ersatz und Wiederbeschaffung von Ausweispapieren.

# Schadenmanagement

Hilfe, wenn Sie sie benötigen



Auch im Schadenfall sind Sie mit uns auf der sicheren Seite. Das Alphabet-Schadenmanagement garantiert eine schnelle und unkomplizierte Abwicklung. Nutzen Sie die Alphabet-App für schnelle Hilfe im Schadenfall.

## Was ist im Schadenfall zu tun?

- ✓ Legen Sie Ihre Warnweste an und sichern Sie die Unfallstelle ab (z. B. mit einem Warndreieck).
- ✓ Rufen Sie bei folgenden Schäden unbedingt die Polizei: Personenschäden, Drittbeteiligung, Umweltschäden, Wildschäden, Einbruch, Diebstahl, Vandalismus, Brandschäden.
- ✓ Bei Unfällen oder im Schadenfall mit Beteiligung Dritter muss **zwingend** ein **Europäisches Unfallprotokoll** von allen Beteiligten ausgefüllt werden.
- ✓ Melden Sie Fahrzeugschäden in unserer Alphabet-App oder bei der 24-Stunden-Service-Hotline unter **+41 800 818 418**. Gerne können Sie auch die Alphabet-Schadenmeldung auf unserer Website unter [www.alphabet.com/de-ch/schadenmeldung](http://www.alphabet.com/de-ch/schadenmeldung) nutzen: Einfach das PDF ausfüllen und uns inkl. **Europäischem Unfallprotokoll** per E-Mail an [alphabet@schadenzentrum.ch](mailto:alphabet@schadenzentrum.ch) senden.
- ✓ Denken Sie bitte immer daran, sich die Personalien der Unfallgegner, deren Fahrzeug- und Versicherungsdaten sowie die Kontaktdaten von Zeugen des Verkehrsunfalls genau zu notieren.
- ✓ Lassen Sie sich die grüne Versicherungskarte aushändigen, wenn das Fahrzeug des Unfallgegners im Ausland zugelassen ist.
- ✓ Unterschreiben Sie nie ein Schuldanerkenntnis oder eine Abtretung von Schadenersatzansprüchen an Dritte.
- ✓ Wenn möglich, dokumentieren Sie den Unfallschaden an Ort und Stelle mit einer Skizze oder Fotos.



Alphabet-  
Schadenmeldung



E-Mail-Adresse  
Schadenzentrum

# Versicherungsmanagement

Auch unterwegs ein gutes Gefühl



Missgeschicke passieren schnell und sind durch unser Versicherungsmanagement auch schnell wieder behoben. Mit dem Alphabet-Versicherungsservice oder der Alphabet-Schadendeckung sind Sie in jeder Situation mit folgenden Inhalten perfekt abgesichert.

## **Haftpflichtversicherung**

Die Kfz-Haftpflichtversicherung deckt die Schäden ab, die Sie Dritten mit Ihrem Fahrzeug zufügen. Die Haftpflicht garantiert dabei den Schadenersatz für Verkehrstopfer und schützt Sie vor den wirtschaftlichen Folgen.

## **Teilkaskoversicherung bzw. Teilschadendeckung**

Die Teilkaskoversicherung bzw. Teilschadendeckung übernimmt sowohl Bruchschäden an der Verglasung als auch den Schaden, wenn Ihr Fahrzeug gestohlen wird. Darüber hinaus sind Schäden durch Naturgewalten oder durch den Zusammenstoß mit Tieren versichert.

## **Vollkaskoversicherung bzw. Vollschadendeckung**

Die Vollkaskoversicherung bzw. Vollschadendeckung übernimmt den Schaden an Ihrem Fahrzeug, wenn Sie den Unfall verursacht haben. Vandalismus fällt ebenfalls unter den Vollkaskoschutz. Bei weiteren Fragen zu Ihrem Versicherungsschutz wenden Sie sich an den zuständigen Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen.

# Treibstoff- und Lademanagement

## Tanken und Laden leicht gemacht



Das Treibstoff- und Lademanagement von Alphabet holt das Beste aus Ihrem Fuhrpark heraus. Denn wir bieten Ihnen die passenden Tank- und Ladekarten. Damit finden Sie für Ihren Fuhrpark immer die optimale Lösung.

### Alphabet-Tankkarten ersetzen und neuen PIN anfragen

In folgenden Fällen können Sie einfach und unkompliziert unter [www.alphabet.com/de-ch/tankkarte-sperren-ersetzen](http://www.alphabet.com/de-ch/tankkarte-sperren-ersetzen) oder über die Alphabet-App eine neue Ersatztankkarte oder einen neuen PIN anfragen:

- ✓ Bei Defekt oder Verlust/Diebstahl der aktuellen Tankkarte
- ✓ Bei Verlust des PIN-Codes, z. B. bei internem Fahrzeugwechsel
- ✓ Bei Erreichen des Ablaufdatums, falls Sie keine neue Folgekarte erhalten haben



Tankkarte ersetzen  
oder neuen PIN anfragen





## Werkstattservice

Sicher unterwegs, jederzeit mobil



Im Rahmen Ihres Full-Service-Vertrages übernimmt Alphabet die vom Fahrzeughersteller vorgeschriebenen Wartungen/ Inspektionen und verschleissbedingte Reparaturen.

### Was muss ich bei Wartungen oder Reparaturen beachten?

- ✓ Legen Sie bei Ihrem Werkstattbesuch Ihre Service-Karte mit dem Service-Heft Ihres Fahrzeugs vor.
- ✓ Lassen Sie Wartungen oder Reparaturen ausschliesslich in vom Fahrzeughersteller autorisierten Vertragswerkstätten durchführen.
- ✓ Halten Sie unbedingt die für Ihr Fahrzeug vorgeschriebenen Service-Intervalle für Wartungen ein.
- ✓ Bei einem technischen Defekt («Panne») steht Ihnen die 24-Stunden-Service-Hotline von Alphabet unter **+41 800 818 418** zur Verfügung.

- ✓ Bitte rufen Sie vor der Durchführung von Reparaturarbeiten im Ausland die 24-Stunden-Service-Hotline von Alphabet unter **+41 800 818 418** zur Klärung der genauen Modalitäten an.
- ✓ Bei Reparaturkosten ab CHF 500.– netto muss die Werkstatt vor Beginn der Reparaturarbeiten eine Freigabe von Alphabet einholen.
- ✓ Bei Wartungs- und Verschleissarbeiten, die in der Schweiz durchgeführt werden, wird die Rechnung durch Alphabet direkt beglichen. Treten Sie dort **nicht** in Vorleistung und nehmen Sie im Zweifelsfall Kontakt mit Ihrem Alphabet-Kundenberater auf.
- ✓ Bei Wartungs- und Verschleissarbeiten, die im europäischen Ausland durchgeführt werden, treten Sie als Kunde in Vorkasse. Alphabet erstattet die vertragsrelevanten Kosten in der Höhe der Beträge, die für die durchgeführten Leistungen im Inland angefallen wären.

Die mobile Service-Partner-Suche in der Alphabet-App führt Sie zur nächsten Vertragswerkstatt im Werkstattservice-Partnernetzwerk von Alphabet.



Alphabet-  
Service-Partner  
finden



E-Mail-Adresse  
Schadenzentrum

# Reifenservice

## Leistung ohne versteckte Kosten



Alphabet übernimmt die Kosten für verschleissbedingten Reifenersatz im Rahmen der mit Ihrem Unternehmen vereinbarten Leistungen, organisiert die Auslieferung Ihres Fahrzeugs mit (montierten) Winterkomplettködern und bietet Ihnen ein dichtes Reifenpartnernetz zur Durchführung weiterer Reifendienstleistungen (z. B. Reifeneinlagerung).

### Was muss ich beim Alphabet-Reifenservice beachten?

- ✓ Vereinbaren Sie zum saisonalen Reifenwechsel frühzeitig einen Termin bei einem unserer Reifenpartner. Diese finden Sie unter [www.alphabet.com/de-ch/service-tankpartner](http://www.alphabet.com/de-ch/service-tankpartner)  
Bitte beachten Sie die situative Winterreifenpflicht und fahren Sie zwischen Oktober und Ostern mit Winterreifen (Faustregel).
- ✓ Legen Sie bei jedem Termin bei Ihrem Reifenpartner die Servicekarte vor. Sie gibt Auskunft über den vereinbarten Leistungsumfang.
- ✓ Die mobile Service-Partner-Suche in der Alphabet-App führt Sie zur nächsten Reifenservice-Station von Alphabet-Reifenpartnern und angeschlossenen BMW/MINI und AMAG Vertragswerkstätten.



Alphabet-  
Reifenpartner  
finden



**Alphabet Fuhrparkmanagement (Schweiz) AG**, Ein Unternehmen der BMW Group

**Adresse** Industriestrasse 20, 8157 Dielsdorf, Schweiz, **Telefon:** +41 58 269 65 67

[www.alphabet.ch](http://www.alphabet.ch)