

Häufig gestellte (Kunden-)Fragen

- **Wer ist mein Vertragspartner?**

Bei einem DAF-MultiSupport-Vertrag unterzeichnen Sie eine Vereinbarung mit DAF Trucks. Damit ist jederzeit gewährleistet, dass ein hochqualifizierter DAF-Händler verfügbar ist, der die DAF-MultiSupport-Leistungen ausführen kann.

- **Wer ist mein Ansprechpartner?**

Ihr regulärer Händler wird die DAF-MultiSupport-Leistungen erbringen, denn er kennt Ihre Fahrzeuge, den Einsatzzweck und die Anforderungen und kann deshalb Ihrem Unternehmen den bestmöglichen Support bieten.

- **Kann ich mit einem DAF-MultiSupport-Vertrag Wartung und Reparaturen in jeder beliebigen DAF-Werkstatt ausführen lassen?**

Da Sie Ihren DAF-MultiSupport-Vertrag mit DAF Trucks abschließen, können Sie auch eine nationale Vereinbarung auswählen, nach der Sie mehrere Werkstätten angeben können, in denen Ihre Fahrzeuge versorgt werden sollen.

- **Welche Leistungen kann ich mit DAF-MultiSupport Full Care im Falle einer Panne im Ausland erwarten?**

Sie können sich jederzeit auf die rasche Hilfe durch den ITS verlassen, den internationalen DAF-Pannenservice. Bei DAF-MultiSupport Full Care sind nicht nur die eigentlichen Reparaturkosten für das Fahrzeug, sondern auch die Kosten für ein Wartungsfahrzeug und ggf. die Abschleppkosten zum nächsten DAF-Händler europaweit eingeschlossen. Darüber hinaus unterstützt Sie der ITS durch einen europaweiten Pannendienst für Anhänger/Auflieger, durch Unfallmanagement, Schlüsselservice und durch Hilfe bei Erkrankung des Fahrers oder bei Geldstrafen, um Sie so schnell wie möglich wieder auf die Straße zu bringen.

- **Gilt für die Laufzeit eines DAF-MultiSupport-Vertrags ein fester Tarif?**

Sie können sich für einen indexbasierten Tarif entscheiden, der regelmäßig auf Basis der offiziellen Inflationsdaten angeglichen wird, oder für einen inflationsgeschützten Tarif, der für die gesamte Vertragsdauer gilt, sofern Ihre Fahrbedingungen und Anwendungen unverändert bleiben.

- **Was passiert, wenn die tatsächlich gefahrenen Kilometer von der im Vertrag angegebenen Kilometerzahl abweichen?**

DAF Trucks informiert in regelmäßigen Abständen über Abweichungen zwischen den tatsächlich gefahrenen und den Vertragskilometern. Solange sich die Differenz innerhalb des vereinbarten Rahmens bewegt, wird DAF eine Unter- bzw. Überschreitung der Kilometerzahl ausweisen, ohne die Kilometergebühr anzupassen.

- **Was passiert, wenn sich der Heimatstandort meines Fahrzeugs ändert?**

Falls Sie sich dazu entschließen, den Heimatstandort eines Fahrzeugs mit DAF-MultiSupport-Vertrag zu verlegen, sollten Sie unbedingt DAF Trucks informieren, damit für Sie ein neuer Händler ausgewählt werden kann. In einem solchen Fall muss möglicherweise auch der Tarif angepasst werden.