

# VOLVO PENTA ACTION SERVICE

„How can we help you?“

„Wie können wir Ihnen helfen?“

„Comment vous rendre service?“

„¿Como podemos a yudarle?“

“In cosa possiamo esservi utili?“

“Hur kan vi hjälpa dig?“

## ACTION SERVICE 24-HOUR HOTLINE SUPPORT

Choose the language to be used for assistance:

Deutsch	+32 9 255 69 37
Français	+32 9 255 69 27
English	+32 9 255 69 77
Español	+32 9 255 69 47
Italiano	+32 9 255 69 57
Nederlands	+32 9 255 69 17
Português	+32 9 255 69 87
Scandinavian	+32 9 255 69 67
Other European	+32 9 255 69 97
Fax	+32 9 255 69 09

### GB

**No matter where you are, help is just one phone call away.** Volvo Penta Action Service offers round-the-clock breakdown assistance, technical and parts support – all coordinated by an operator who speaks your language. The service is available throughout Europe (except Russia). No other engine manufacturer offers such a comprehensive service.

### DE

**Wo auch immer Sie sind: Ein Anruf genügt und Ihnen wird geholfen.** Der Volvo Penta Action Service bietet rund um die Uhr Pannenhilfe, technische Unterstützung und Ersatzteile – und dies alles koordiniert von einem Ansprechpartner, der Ihre Sprache spricht.

Der Service ist in ganz Europa (außer Russland) verfügbar. Kein anderer Motorenhersteller bietet einen so umfassenden Service.

### FR

**Où que vous soyez, nous sommes à votre disposition pour vous aider: un simple coup de téléphone suffit.** Volvo Penta Action Service vous propose une assistance 24 heures sur 24 en cas de panne, un support technique et un service de remplacement de pièces. Notre plus: toutes nos prestations sont coordonnées par un opérateur parlant votre langue. Ce service est proposé dans toute l'Europe, sauf la Russie. Nous sommes le seul fabricant de moteurs à vous offrir un service aussi complet.

## ES

**Esté donde esté, sólo tiene que llamar por teléfono para obtener ayuda.** Volvo Penta Action Service le ofrece asistencia en el caso de avería las 24 horas del día, así como soporte técnico y un servicio de piezas de repuesto: todo ello coordinado por un operador que habla su idioma. El servicio se encuentra disponible en toda Europa (excepto Rusia). No hay otro fabricante de motores que ofrezca un servicio tan completo.

## IT

**Dovunque vi troviate, basta una telefonata per ricevere aiuto.** Il Volvo Penta Action Service offre assistenza tecnica e supporto ricambi 24 ore al giorno – affidandone il coordinamento a un operatore che parla la vostra lingua. Il servizio è attivo in tutta Europa (Russia esclusa). Nessun altro produttore di motori marini fornisce un'assistenza di tale ampiezza.

## SE

**Hjälpen är aldrig längre bort än närmaste telefon, var du än befinner dig.** Tack vare Volvo Penta Action Service kan du få assistans och teknisk support 24 timmar om dygnet – via en operatör som talar ditt eget språk. Supporttjänsten är tillgänglig i hela Europa (utom Ryssland). Ingen annan motortillverkare erbjuder en så heltäckande service.

## GB

**Call the number** which corresponds to your language. An operator speaking your language will answer your call, and locate the nearest Volvo Penta dealer. Describe the problem, state your location, provide details of the engine and installation and a number for us to call back. Next, you will be asked how you wish to pay for any repair or parts charges (see below).

Once the dealer is involved, we will call you with details on where and when to meet the assigned and briefed mechanic. If a mechanic with specialist skills is required or parts needed are not stored locally, the operator will arrange to get these to you. Any changes or delays will be reported to you. Should your situation change, simply call the hotline again so we can alert the dealer or mechanic.

**Advice by is free of charge.** A cost estimate for the repairs will be given as soon as the fault has been assessed. To ensure no delays, we take a credit or charge card number from you during your initial call (i.e. Eurocard/MasterCard/Visa), but final settlement can be in cash or recognized travellers' cheques (personal or company cheques are not accepted). In case you want emergency assistance to be sent to you, a single charge of € 40 is debited to cover the cost. This charge can be included with other items when settling the final account. For engines still under Volvo Penta's International Warranty, the local dealer will process the claim in the normal way.

## DE

**Wählen Sie die Nummer**, die für Ihre Sprache steht. Es meldet sich ein Ansprechpartner, der Ihre Sprache spricht, um den nächstgelegenen Volvo Penta Händler zu bestimmen. Beschreiben Sie das Problem, geben Sie Ihren Aufenthaltsort durch, nennen Sie Details über den Motor und die Installation sowie eine Nummer, damit wir Sie zurückrufen können. Danach werden Sie gefragt, wie Sie für Reparatur- oder Materialkosten bezahlen möchten (siehe unten).

Sobald der Händler eingeschaltet ist, rufen wir Sie an und teilen Ihnen mit, wo und wann Sie den über Ihr Problem informierten Mechaniker treffen können. Falls ein Techniker mit besonderen Kenntnissen benötigt wird oder Teile nicht vor Ort auf Lager sind, kümmert sich Ihr Ansprechpartner darum. Jegliche Änderungen oder Verzögerungen werden Ihnen mitgeteilt. Sollte sich Ihre Situation verändern, rufen Sie einfach die Hotline erneut an, damit wir den Händler oder Mechaniker informieren können.

**Auskunft am Telefon ist kostenlos.** Sobald der Fehler erkannt worden ist, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag für die Reparatur.

Um Verzögerungen zu vermeiden, erfragen wir bei Ihrem ersten Anruf die Nummer einer Kredit- oder Zahlungskarte (z. B. Eurocard/Master-Card/Visa), die eigentliche Bezahlung kann jedoch auch in bar oder über anerkannte Reiseschecks erfolgen (persönliche Schecks oder Firmenschecks werden nicht akzeptiert). Falls Sie einen Notdienst benötigen, werden Ihnen einmalig 40 € berechnet, um die Kosten abzudecken.

Diese Gebühr kann zusammen mit anderen Posten auf der Schlussrechnung beglichen werden. Wenn Ihr Motor noch unter die internationale Garantie von Volvo Penta fällt, wickelt der örtliche Händler diesen Anspruch auf übliche Weise ab.

## FR

**Appelez le numéro** correspondant à votre langue. Un opérateur parlant votre langue prendra votre appel et vous donnera les coordonnées du concessionnaire Volvo Penta le plus proche. Décrivez votre problème, précisez où vous vous trouvez, fournissez des détails sur le moteur et sa configuration et donnez-nous un numéro de téléphone où nous pouvons vous rappeler. Nous vous demanderons ensuite quel mode de paiement vous souhaitez choisir pour les frais de réparations ou de pièces (voir ci-dessous).

Une fois le concessionnaire contacté, nous vous rappellerons pour vous communiquer l'heure et le lieu de rendez-vous avec le mécanicien, que nous aurons préalablement informé de votre situation. Si l'intervention d'un mécanicien spécialisé est nécessaire ou si les pièces requises ne sont pas stockées chez le concessionnaire, l'opérateur se chargera d'organiser l'intervention ou de vous faire parvenir les pièces. Nous vous préviendrons de tous changements ou retards éventuels. Si votre situation se modifie, il vous suffit de rappeler le numéro d'urgence afin que nous puissions en informer le concessionnaire ou le mécanicien.

**Les conseils donnés par téléphone sont gratuits.** Une évaluation du coût des réparations vous sera communiquée dès que l'origine de la panne aura été déterminée. Pour éviter tous retards, nous vous demandons de nous indiquer un numéro de carte de crédit ou de carte bancaire lors de votre premier appel (par exemple Eurocard/MasterCard/Visa). Néanmoins, le règlement final peut être effectué en espèces ou avec certains voyageurs' chèques. Les chèques personnels ou de société ne sont pas acceptés. Si vous souhaitez bénéficier d'une intervention d'urgence sur place, un forfait unique de 40 € en couvrant le coût est perçu. Ce forfait peut être ajouté aux autres frais lors du calcul du montant final. En ce qui concerne les moteurs couverts par une garantie internationale Volvo Penta encore valide, le concessionnaire local traitera la demande d'intervention selon la procédure normale.

## ES

**Llame al número** que corresponda a su idioma. Un operador que habla su lengua responderá a su llamada y localizará al concesionario Volvo Penta más cercano. Describa el problema, especifique el lugar en el que se encuentra, facilite los datos del motor y la instalación, así como un número para que podamos devolverle la llamada. A continuación, le preguntaremos el modo de pago que prefiere para saldar sus gastos de reparación de piezas (consúltelo a continuación).

Una vez hayamos establecido contacto con el concesionario, le llamaremos para comunicarle dónde y cómo puede encontrarse con el mecánico cualificado que se le haya asignado. Si se requiere un mecánico especializado o se necesitan piezas que no están disponibles en la localidad, el operador se encargará de conseguírselas. Le informaremos de todo cambio o retraso que se produzca. Si cambia la situación en la que se encuentra, sólo tiene que llamar de Nuevo a la línea directa para que podamos avisar de ello al concesionario o al mecánico.

**Las consultas telefónicas son gratuitas.** Una vez evaluada la avería, se le facilitará un cálculo de los costes de reparación. Para evitar los retrasos, en su llamada inicial le pedimos un número de tarjeta de crédito o débito (ej. Eurocard/MasterCard/ Visa). No obstante, el pago final puede efectuarse en efectivo o mediante travellers' cheques reconocidos (no se aceptan cheques personales o de empresa).

En el caso de que desee que se le envíe asistencia urgente, se le cargará un único importe de 40 € para cubrir el coste. Este cargo puede añadirse a los otros conceptos en el momento de liquidar la cuenta final. En lo que respecta a los motores cuya garantía internacional es Volvo Penta todavía válida, el concesionario local procesará la solicitud de reparación de la manera habitual.

## IT

**Telefonate al numero**, corrispondente alla lingua italiana. Risponderà, in italiano, un operatore che vi aiuterà a individuare la più vicina concessionaria Volvo Penta. Descrivete all'operatore il problema tecnico in questione, indicate il luogo in cui vi trovate, fornite i dati identificativi del motore e dell'installazione, oltre ad un numero telefonico nel quale sia possibile rintracciarvi. Infine, vi sarà richiesta la modalità che preferite per il pagamento di eventuali riparazioni e ricambi (vedere in calce). Una volta che l'operatore avrà contattato la concessionaria, vi richiamerà per fornirvi i dettagli su dove e quando incontrare il meccanico che si occuperà del vostro problema. Se fosse necessario un meccanico con una specializzazione particolare oppure se i ricambi necessari alla riparazione non fossero disponibili presso la concessionaria, l'operatore provvederà a rintracciarli. Ogni cambiamento di programma o un eventuale ritardo vi sarà comunicato tempestivamente. Se doveste essere voi a comunicare eventuali cambiamenti nella vostra situazione, basterà richiamare il numero del Volvo Penta Action Service e comunicare le novità, in modo che l'operatore possa riferirle al meccanico o alla concessionaria.

**Il supporto telefonico è gratuito.** Vi sarà fornito un preventivo approssimativo di spesa, non appena saranno definite le riparazioni eventualmente necessarie. Per evitare ogni possibile ritardo, chiediamo il numero della vostra carta di credito già nel corso del primo colloquio telefonico (p.es. Eurocard/MasterCard/Visa) ma, a richiesta del cliente, il pagamento finale dell'intervento può essere effettuato anche in contanti o con travellers' cheques riconosciuti (non si accettano assegni di C/C bancario). Se si desidera ricevere sul posto un'assistenza di emergenza, sarà addebitata la cifra forfettaria di €40. Tale somma potrà essere cumulata ad eventuali altri costi, nel corso del pagamento finale dell'intervento. Per i motori ancora coperti da garanzia internazionale Volvo Penta, l'intervento sarà effettuato dal concessionario locale secondo le normali procedure previste per questi casi.

## SE

**Ring det nummer** som motsvarar ditt eget språk.

En operatör som talar ditt språk kommer att svara och tala om var närmaste Volvo Penta-återförsäljare finns. Beskriv problemet, säg var du befinner dig, lämna detaljer om motorn och installationen och ett telefonnummer som vi kan nå dig på. Därefter kommer vi att fråga dig hur du vill betala eventuella reparationer eller reservdelar (se nedan).

När vi har talat med återförsäljaren ringer vi upp dig med detaljer om var och när du kan träffa en i förväg informerad tekniker. Om det krävs en tekniker med specialkunskaper eller om de reservdelar som behövs inte finns lokalt, ser operatören till att de kommer fram. Alla ändringar eller förseningar rapporteras till dig. Om din situation förändras ringer du bara vår hotline igen, så vi kan meddela vår återförsäljare eller tekniker.

**Telefonsupporten är gratis.** Så snart felet har utretts får du ett kostnadsförslag på reparationerna. För att undvika förseningar vill vi att du uppger ett kreditkortsnummer under det första telefonsamtalet (Eurocard/MasterCard/Visa). Slutbetalningen kan ske i kontanter eller erkända resecheckar (personliga checkar eller företagscheckar accepteras inte). Om du vill ha hjälp på platsen i en nödsituation, debiterar vi en grundavgift på 40 euro för att täcka kostnaden. Den avgiften kan inkluderas bland övriga poster när sluträkningen betalas. Ersättningskrav för motorer som fortfarande omfattas av Volvo Pentas internationella garanti hanteras av din lokala återförsäljare i vanlig ordning.