



Veelgestelde vragen

Staat uw vraag er niet bij dan kunt u contact opnemen met EVO-Ondernemersservice (079) 3467 350.

De vragen zijn onderverdeeld in verschillende onderwerpen:

Tol

- **Waar kan ik betalen met de EVO-DKV kaart?**
Op zo goed als alle doorgaande wegen in Europa.
- **Hoe werkt het betalen met de EVO-DKV kaart?**
 - **Benelux** (vanaf 12 ton)
Het eurovignet koopt u met de EVO-DKV kaart onderweg bij daartoe aangewezen terminals (o.a. aan de grens maar ook bij grote tankstations). Jaarvignetten kunnen ook heel gemakkelijk worden besteld bij EVO via (079) 3467 260 of bij een DKV-kantoor
 - **Duitsland** (vanaf 12 ton)
Het beste kunt u zich laten registreren bij Toll Collect. De voertuigkaart die u dan krijgt bevat alle voertuigdata, waardoor het betalingsproces wat makkelijker wordt. Met deze kaart is het ook mogelijk om te betalen bij de terminal (voor het boeken van de af te leggen rit), internet of om een On Board Unit te laten installeren voor automatische betaling. Aan de terminal kan ook betaald worden met de EVO-DKV kaart.
 - **Frankrijk**
Aan alle tolterminals kan betaald worden met de EVO-DKV kaart. Via DKV kan ook een box (de zgn. TIS PL box) besteld worden voor automatische registratie en afrekening.
 - **Italië**
De tol in Italië kan niet afgerekend worden met de EVO-DKV kaart. De klant heeft hier een zogenoemde Via Card nodig, deze is wel via DKV verkrijgbaar.
 - **Oostenrijk** (vanaf 3,5 ton)
Tol in Oostenrijk kan alleen betaald worden via een elektronische box (de Go Box), deze box kunt u aanvragen via DKV.
 - **Tsjechië** (vanaf 12 ton)
Tol in Tsjechië kan alleen betaald worden via een elektronische box (de Premid Box), deze box kan men aanvragen via DKV.
 - **Zwitserland**
Samen met een ID Card (aan de grens te verkrijgen) kan de tol betaald worden met EVO-DKV kaart.
 - **Polen**
Vignetten kunnen betaald worden met de EVO-DKV kaart.
 - **Spanje, Portugal**
Aan de tolterminals via de EVO-DKV kaart
- **Heb ik nog andere kaarten nodig voor het betalen van de tol?**
Voor Italië wel, voor sommige andere landen een elektronische box (zie boven).
- **Hoe wordt ik op de hoogte gehouden van de uitgaven?**
DKV factureert u 2 maal per maand. Of u houdt de kosten zelf bij via de DKV Transactiemanager op internet. Tol in Oostenrijk en Tsjechië kan ingezien worden via de betreffende websites. Toltransacties in Duitsland kunnen worden aangeleverd via Toll Collect.

Brandstof

- **Waar kan ik betalen?**
Bij ca. 25.000 tankstations door heel Europa.
- **Wat levert mij dit op?**
Bij ca. 9.500 stations een aantrekkelijke korting.



- **Bij welke tankstations krijg ik de korting?**
Bij 9.500 stations krijgt u korting. Bij nog eens 400 stations kunt u tegen zeer aantrekkelijke prijzen tanken.
- **Hoe kan ik betalen?**
Met de EVO-DKV kaart, na het intoetsen van de juiste PIN-code.
- **Geldt de korting die ik krijg bovenop de korting die de pomp al geeft?**
Afhankelijk van in welk land er wordt getankt. In de BeNeLux en bij de maatschappij Total/Fina in Frankrijk geldt de zogenoemde lijstprijs (soort adviesprijs) waar de eventuele korting vanaf getrokken wordt. In de rest van de landen gaat de korting af van de pomprijs.
- **Welke brandstof kan ik tanken?**
Alle soorten brandstof.
- **Krijg ik korting op alle brandstoffen met de EVO-DKV kaart?**
Nee, alleen op diesel bij de geselecteerde stations
- **Waar kan ik de prijzen vinden die momenteel gelden bij de tankstations?**
Via de internetsite van DKV zijn de lijstprijzen actueel inzichtelijk. Van de stations waar de pomprijs wordt berekend, zijn de meest recente prijzen te downloaden.

Alarmservice

- **Hoe kan ik deze alarmservice bereiken?**
Via het gratis nummer 00800-365 24 365.
- **Moet ik extra betalen om hier gebruik van te maken?**
Als de nooddienst wordt inschakeld zijn hier kosten aan verbonden.
- **Geldt de alarmservice voor alle soorten voertuigen?**
In principe wel, maar specialisatie ligt bij vrachtauto's.
- **Wordt er ook eventueel vervangend vervoer geregeld?**
Na overleg is dat mogelijk.
- **Kan ik ook hulp krijgen bij een defecte airco- en/of koelinstallatie?**
Ja, ook voor deze reparaties heeft onze nooddienst oplossingen.

Btw-restitutie

- **Wanneer kom ik in aanmerking voor btw-restitutie?**
Wanneer u in het desbetreffende land niet verplicht was tot btw-registratie en u in dat land dus uitsluitend btw heeft betaald (bijv. op brandstoftankingen). De landen waar btw-terugvordering mogelijk is, zijn: België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Zweden, Slovenië, Spanje, Tsjechië en Hongarije.
- **Hoe werkt de btw-restitutie?**
U kunt gebruik maken van de btw-restitutieservice genaamd 'Normal Service' wat inhoudt, dat de partner van DKV, REMOBIS REFUND SERVICE C.V., voor u de buitenlandse btw-bedragen terugvordert en het geld aan u overmaakt zodra de fiscus heeft uitbetaald. Het enige dat u moet doen, is het eenmalig invullen van een contract en een volmacht en het jaarlijks toesturen van uw belastingverklaring (zgn. 'verklaring van hoedanigheid'). U stuurt DKV periodiek uw facturen toe en zij doen de rest voor u.
- **Wat kan mij dit opleveren?**
U hoeft niets te doen en krijgt periodiek uw buitenlandse btw teruggestort. Vele bedrijven laten hun buitenlandse btw liggen omdat de procedure van het terugvorderen hen te ingewikkeld is. Dat is zonde!

Beveiliging

- **Hoe is de kaart beveiligd?**
Door een 4-cijferige PIN-Code.
- **Ik ben mijn pincode vergeten. Waar kan ik deze opvragen?**
Via DKV. Uit veiligheidsoverweging kan de PIN-Code niet meteen worden medegedeeld. Deze wordt schriftelijk aan u verstuurd.

- **Hoe kan ik de kaart blokkeren?**
Schriftelijk bij DKV per fax of e-mail. Op het moment dat DKV de fax of e-mail binnen heeft is de klant gevrijwaard van eventuele schade. Een Blokkeringsformulier is te vinden op de internetsite van DKV.
- **Ik ben mijn kaart kwijt wat moet ik doen?**
Zo snel mogelijk een fax sturen naar DKV (0252-372583). Buiten kantooruren kan de vermissing ook worden gemeld via de nooddienst (00800-365 24 365).

Algemeen

- **Wat betekenen de verschillende tekens aan de zijkant van de kaart?**
Tekens staan voor de verschillende producten die met de kaart kunnen worden afgerekend. De onderste 3 symbolen staan voor het gebruik van alle brandstoffen en tol/tunnels, terwijl de bovenste 3 symbolen aangeven dat ook voor uitgebreide service zoals pech-alarmservice, koelsysteemservice, veerdiensten etc. betaald mag worden met de kaart. Als lid van EVO krijgt u automatisch de meest uitgebreide kaart.
Van boven naar beneden:



- Wassen, accessoires, voertuigerelateerde shopartikelen
- Veerdiensten, combivervoer
- Pech-alarmservice, repareren, bergen, slepen, banden, koelaggregaat
- Tol op gebruik van wegen, tunnels en bruggen
- Brandstoffen en smeermiddelen
- Diesel

- **Wat zijn de kosten van een kaart?**
Voor EVO-leden zijn er geen kosten aan de kaart verbonden.
- **Waar kan ik terecht met vragen?**
Bij EVO, via telefoonnummer (079) 3467 350
- **Is het aanbod uniek?**
Het aanbod is uniek voor EVO-leden.
- **Hoe lang duurt het voordat ik mijn kaart(en) krijg?**
U krijg de kaart(en) binnen 2 weken na aanvraag toegestuurd.
- **Voor wie is de EVO-DKV kaart bedoeld?**
Voor alle leden van de EVO die kosten op gebied van vervoer moeten afrekenen in het buitenland.
- **Ik heb al een DKV kaart kan ik overstappen?**
Ja dat is mogelijk. Hiervoor moet u ons inlichten en wij zorgen ervoor dat DKV nieuwe kaarten stuurt (met EVO-logo), vanaf dat moment gelden alle afspraken ook voor u.
- **Krijg ik elk jaar een nieuwe kaart?**
Nee, de levensduur van een kaart is 3 jaar.
- **Hoe vraag ik de kaart aan?**
Alles over het aanvragen van de kaart leest u onder de button 'Aanvragen of meer informatie'.
- **Welke informatie is er nodig?**
Naast de inschrijfformulieren, een uittreksel van de KvK (niet ouder dan een half jaar), de getekende bankmachtiging en de rechtsgeldig ondertekende Algemene Voorwaarden