



## ALGEMENE DIENSTENWIJZER VOLVO CARS NEDERLAND BV

Geachte cliënt,

De financiële bedrijfstak hecht aan goede voorlichting en kwaliteit. Mede daarom is binnen de Wet vastgelegd aan welke punten financiële dienstverleners minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.

**WIE ZIJN WIJ** Volvo Cars Nederland BV, kortweg VCNL te Beesd, is de importeur van Volvo personenauto's. VCNL adviseert u ook op het gebied van autoverzekeringen. Wij zien het als onze taak om veiligheid en zekerheid te bieden door u een speciaal voor Volvo-klienten samengestelde autoverzekering aan te bieden. Deze verzekering wordt aangeboden in samenwerking met een door ons zorgvuldig geselecteerde verzekeraar. Hiervoor gebruikt de verzekeraar de handelsnaam "Volvo Car Insurance".

**ONZE DIENSTEN** Om snelheid in dienstverlening te vergroten zijn wij met de verzekeraar overeengekomen, dat de behandeling bij de verzekeraar op een speciale afdeling plaatsvindt. De volgende diensten zijn hierbij overeengekomen:

- U ontvangt een overzicht van de belangrijkste punten van de dekking. Dit overzicht helpt u op eenvoudige wijze een vergelijk te maken in dekkingen met gelijksoortige concurrerende verzekeringsproducten. Ook ontvangt u informatie over aanvullende dekkingen, premie betaling en bereikbaarheid.
- Assistentie bij het aanvragen van de verzekering, welke ook telefonisch afgesloten kan worden.
- Het controleren of uw aanvraag van de autoverzekering correct en volledig is opgesteld.
- Het archiveren van alle stukken die betrekking hebben op uw polis in een persoonlijk dossier.
- Assistentie bij het tijdig opzeggen van de bestaande autoverzekering die elders loopt.
- Het behandelen van een onder de verzekering gedekte schade.
- Ingeval van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen maatregelen namens u worden getroffen die noodzakelijk zijn om de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten auto- en/of Schade Voor inzittendenverzekering.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

**WAT VERWACHTEN WIJ VAN U** U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, waaronder verkoop van uw auto, verwachten wij van u dat u dit doorgeeft.

Wij vragen u de gegevens in de ontvangen stukken altijd zorgvuldig te controleren op juistheid en onjuistheden direct door te geven.

**DE PREMIE** De premie dient in principe per jaar te worden voldaan. Als u de verzekeraar toestaat automatisch te incasseren, dan heeft u de mogelijkheid om tegen een vergoeding per maand (+5%), kwartaal (+4%) of halfjaar (+3%) te betalen.

Het is belangrijk, dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar weigeren schade te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden u in rekening gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, neem dan tijdig contact op, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

**BEREIKBAARHEID** U kunt op de volgende wijze contact opnemen:

Volvo Car Insurance, Stationsweg 2, Postbus 45, 4153 ZG BEESD

Telefoon: 0345 - 688773

Fax: 0345 - 688258

Website: [www.volvocarinsurance.nl](http://www.volvocarinsurance.nl)

E-mailadres: [polisnl@volvocars.com](mailto:polisnl@volvocars.com)

Behoudens op feestdagen zijn wij op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9:00 uur tot en met 17:00 uur.

Volvo Car Insurance is aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u bij schade altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt. Wijzigingen kunt u zowel schriftelijk als telefonisch aan ons doorgeven.

**ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS** Bij de ontwikkeling van de Autopakketverzekering van Volvo Car Insurance streven wij naar uitstekende voorwaarden en service voor een concurrerende prijs. Wij hebben op een zorgvuldige wijze voor klienten van de Volvo organisatie de verzekeraar geselecteerd. U ontvangt rechtstreeks van de geselecteerde verzekeraar het verzekeringsvoorstel met de voor u noodzakelijk gegevens om te bepalen of u het product wilt afnemen.

**HOE WORDT VOLVO CARS NEDERLAND B.V. BELOOND?** Volvo Cars Nederland ontvangt van de verzekeraar een kostenvergoeding in de vorm van provisie. De provisie maakt deel uit van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

**ONZE KWALITEIT** Volvo Cars Nederland BV is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

**BEEINDIGING VAN UW VERZEKERING** U hebt het recht om uw verzekering te beëindigen. In de bij uw verzekering behorende polisvoorwaarden treft u de hiervoor noodzakelijke gegevens aan.

**KLACHTEN** Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over de verstrekte informatie of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## **VOLVO CAR INSURANCE SCHADESERVICE**

Om u bij herstel van een verzekerde casco-schade minder overlast te bezorgen, biedt de Volvo Car Insurance Schadeservice, mits reparatie geschiedt bij een officiële Volvo-dealer, m.u.v. taxi's, lesauto's, lease-auto's en oldtimers een aantal extra's.

**VERVANGEND VERVOER BIJ CASCO SCHADE** Voor de duur van de reparatie kan gebruik gemaakt worden van een vervangende auto (Volvo S40 volgens het Volvo-renttarief). Behoudens de brandstofkosten, vergoedt Volvo Car Insurance de niet verhaalbare huurkosten voor de reparatieduur.

Ingeval van diefstal van het voertuig wordt door de Volvo-dealer voor de duur dat u niet kunt beschikken over uw eigen voertuig tot een maximum van 30 dagen een Volvo ter beschikking gesteld. Voorwaarde is wel, dat bij het niet terug verkrijgen van uw auto een ander voertuig bij de Volvo-dealer wordt aangeschaft.

**HERSTEL VAN SCHADE EN GARANTIE** U ontvangt 48 maanden garantie op de reparatie. Eventuele carrosserie-garantie blijft onverminderd van kracht. Herstel vindt plaats met originele Volvo-onderdelen en volgens de Volvo-kwaliteitsnorm. Herstel geschiedt snel en vakkundig en uw auto wordt schoon afgeleverd.

**BETALINGSGARANTIE** Als u dit wenst betaalt Volvo Car Insurance rechtstreeks aan uw dealer. Voorschieten van het schadebedrag is dan ook niet nodig. U hoeft alleen het eventuele eigen risico te betalen en als u de BTW kunt verrekenen dient u deze ook te voldoen.

Het belangrijkste aspect van de Volvo Car Insurance Schadeservice is, dat uw dealer in elk opzicht voor u klaar staat. Hij zorgt er voor, dat u nooit aan service tekort komt.

**ALGEMEEN** Van deze regeling kan uitsluitend gebruik gemaakt worden, indien er sprake is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis.

## **NUTTIGE TIPS NA SCHADE**

- Draag reflecterende hesjes.
- Voorkom meer ongevallen, waarschuw andere weggebruikers.
- Waarschuw indien nodig de politie en/of ambulance.
- Vul samen met de tegenpartij de voorzijde van het Europees Schade-aangifteformulier in en onderteken beiden. Één exemplaar is voor u, het andere voor de tegenpartij.
- Onthoudt u zich van alles waaruit erkenning van uw schuld of toezegging van schadevergoeding kan worden afgeleid.
- Bel zo nodig de hulpverleningsorganisatie van de importeur. Maak hierbij indien dit mogelijk is, gebruik van een praatpaal. Volg de instructies op.
- Wacht achter de vangrail op hulp.

Met vriendelijke groet,

**Volvo Cars Nederland BV**

**Stationsweg 2, 4153 RD BEESD**