

V O L V O

VOLVO ASSISTANS

Använd Volvo On Call-knappen eller Volvo On Call-appen

CARE BY VOLVO



Gäller fr o m 1 november 2020 - Version 1.

Volvo Assistans

– om du behöver hjälp på vägen

VOLVO ASSISTANS

Använd Volvo On Call-knappen eller Volvo On Call-appen

Med Volvo Assistans får du hjälp på vägen om olyckan skulle vara framme. I de allra flesta fall kan du räkna med att hjälpen är på plats inom 45 minuter. Målet är att du ska kunna fortsätta din resa så snart som möjligt, därför ger vi dig i första hand hjälp på plats. Vid allvarigare fel kan du få hjälp med bärgning och hemtransport eller inkvartering.

Du har tillgång till Volvo Assistans dygnet runt 365 dagar om året i de flesta europeiska länder.

Volvo Assistans gäller vid följande tillfällen:

- Produktrelaterade driftsstopp som mekaniska eller elektriska fel
- Missöden som punktering, tomt batteri, bränslebrist, felaktigt bränsle, låsfel eller nyckelrelaterade fel
- Vid övriga ärenden – kontakta bilens försäkringsbolag



INNEHÅLL:

1. Giltighet
2. Volvo Assistans
3. Information och hjälp
4. Administration
5. Leverantörsgaranti eller annan garanti
6. Så här gör du för att få hjälp via Volvo Assistans

Villkor Volvo Assistans

Så här fungerar Volvo Assistans

Om du råkat ut för en skada på din bil och inte kan fortsätta färden, vänd dig till Volvo Assistans. Detta är ett krav för att Volvo Assistans villkor ska gälla.

Bilen är utrustad med Volvo On Call. För att använda Volvo assistans så trycker du på On Call-knappen i innettaket. Då kopplas du till vår telefonoperatör som kan se din geografiska position och annan information som gör det möjligt att hjälpa dig på bästa sätt. Du kan även begära assistans med hjälp av Volvo On Call-appen.

1. Giltighet

Var Volvo Assistans gäller

Volvo Assistans gäller för svenskregistrerade Volvo personbilar, i seriemässigt utförande med undantag av bilar som deltar i tävlingsverksamhet eller tränar inför sådan och med begränsad omfattning för taxibilar, korttidsuthyrning och yrkesmässig trafik.

Volvo Assistans gäller i följande länder: Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegovina, Bulgarien, Cypern (endast tillämpligt på områden under Republikens Cyperns myndighet), Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Gibraltar, Grekland, Holland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Nord-makedonien, Malta, Monaco, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike. Volvo Assistans gäller även vid transport mellan dessa länder.

2. Volvo Assistans

2.1 Vad Volvo Assistans gäller för

Volvo Assistans ger rätt till hjälp på vägen om bilen oförutsett slutar att fungera och är obrukbar. Volvo Assistans gäller för produktrelaterade driftstopp som maskinhaveri samt annat tekniskt eller elektriskt fel som är oförutsett och inte beror på bristande underhåll. Kostnader för följskador, reparationer och reservdelar ersätts inte. Även följande händelser täcks av Volvo Assistans (dock med vissa begränsningar):

- Punktering
- Strömlöst batteri
- Drivmedelsbrist eller felaktigt bränsle
- Lås eller nyckelrelaterade fel

För dessa fyra händelser är Volvo Assistans begränsad till hjälp på plats enligt punkt 2.3 alternativt bärgning 2.4. Det som beskrivs i punkt 2.5, 2.6 samt 2.7 gäller inte. Volvo Assistans betalar inte kostnader för reservdelar som är nödvändiga för reparation, oavsett om bärgning krävs eller inte.

2.2 Volvo Assistans gäller inte för:

- Tävlings eller träning inför tävling
- Medveten lagöverträdelse i samband med framförandet av bilen
- Krig eller krigsrisk, revolution, upplopp, strejk, terrordåd, radioaktivitet, jordskalv, atmosfäriska störningar eller annat som kan tillskrivas force majeure
- Assistans, som beordrats av bilägaren eller annan person, utan föregående kontakt och tillstånd av Volvo Assistan
- Förstörd egendom eller stilleståndskostnad
- Mervärdesskatt när du eller bilägaren/uthyraren är redovisningsskyldig för sådan skatt
- Bil som är avställd hos Transportstyrelsen
- Reparations- och reservdelskostnader
- Utryckningsfordon
- Bil som har körförbud

Volvo Assistans kan inte hållas ansvarig för skada som uppstått i samband med utförd service eller rådgivning av lokal entreprenör. Hjälp genom Volvo Assistans sker med hänsyn till lokala resurser på orten, särskilt avseende hotelllogi och hyrbilar.

2.3 Hjälp på plats

Om det är praktiskt möjligt och om kostnaden för reparation understiger bärgningskostnaden utförs nödvändig reparation av bilen på platsen.

2.3.1 Punktering

Vid punktering ombesörjs byte till bilens reservhjul alternativt, om bilmodellen saknar reservhjul, lagningshjälp med bilens reparationsatts. Eventuella kostnader för inköp av t ex nytt däck ersätts inte. Volvo Assistans gäller ej vid punktering föranledd av påkörning av fast föremål såsom exempelvis trottoarkant, refug, kantsten etc. Punktering på husvagnar och släp täcks om de är kopplade till en Volvo med gällande Assistansförsäkring. Vid punktering är servicen begränsad till punkt 2.3 och 2.4.

2.3.2 Strömlöst batteri

Vid strömlöst batteri erbjuds enbart starthjälp. För elbil gäller: Vid urladdat batteri bärgas bilen till närmaste laddningsställe eller behörig verkstad.

2.3.3 Drivmedelsbrist/felaktigt bränsle

Vid drivmedelsbrist utförs transport av bränsle. Vid felaktigt bränsle bärgas bilen till närmaste Volvoverkstad. Volvo Assistans ersätter inte kostnaderna för tömning och påfyllning av rätt sorts drivmedel och inte heller själva drivmedelskostnaden och ev. reparations- eller reservdelskostnader, ej heller alternativet under punkten 2.5.

2. Volvo assistans fortsättning

2.3.4 Lås eller nyckelrelaterade fel

Om så är möjligt utför vi låsöppning och/eller frakt av reservnyckel om bilnyckeln inte fungerar.

2.4 Bärgning

Bärgning utförs av säkerhetsskäl eller om reparation på platsen inte är möjlig inom rimlig tid. Utförs bärgning och sträckan mellan haveriplats och hemmet understiger 8 mil sker bärgningen till din ordinarie Volvoverkstad. Vid längre avstånd, alternativt om bärgning måste ske utomlands, bogseras bilen till närmaste Volvoverkstad.

2.5 Med sikte på fortsatt färd

Om reparation på verkstad tar mer än 4 timmar får du och dina passagerare välja ett av följande alternativ. Detta gäller dock inte händelserna ingående i punkt 2.3.

2.5.1 Transport till hemorten eller till resmålet

Volvo Assistans betalar tåg-, buss- eller flygbiljett, upp till ett värde av 5 000 kr (inkl moms) per biljett och person, för förare, passagerare, husdjur och bagage, vilket gör det möjligt att antingen återvända till hemorten eller fortsätta till resmålet om detta ligger inom giltighetsområdet och det inte blir dyrare för Volvo Assistans. Person- och biltransport skall ske på billigaste sätt.

2.5.2 Hotellinkvartering

Under reparationstiden erbjuds hotellinkvartering på plats för förare och passagerare upp till 4 nätter till ett värde av högst 900 kr (inkl moms) per person och dygn. Även dagsersättning utgår tillförare och passagerare enligt gällande traktamentsregler f.n. 210 kr per person och dygn. Detta alternativ kan endast väljas i avvaktan på reparation.

2.5.3 Hyrbil i 3 dagar

Föredrar du i stället hyrbil under tiden din bil repareras betalar Volvo Assistans en standardutrustad bil, som storleksmässigt motsvarar din bil. Du får ersättning för hyrbil i max 3 dagar. Bilhyran är maximerad till 3 000 kr (inkl moms) och kostnader utöver detta belopp samt övriga kostnader såsom drivmedel m.m betalas inte av Volvo Assistans. Om Volvo Assistans misslyckas att anskaffa en storleksmässigt likvärdig bil, eller om lokala omständigheter medför att hyrbil inte kan tillhandahållas, kan Volvo Assistans inte hållas ansvarig. Du kan bara välja ett av alternativen 2.5.1, 2.5.2 eller 2.5.3.

2.6 Hämtning av bil

Om Volvos auktoriserade verkstad, där din bil repareras, ligger mer än 8 mil från den plats där du vistas, betalar Volvo Assistans 1:a klass tågbiljett enkel resa för en person. Skulle tågresan ta mer än 6 timmar, erbjuds du som alternativ flygbiljett. Värdet av tåg- eller flygbiljett är max 5 000 kr (inkl moms).

2.7 Hemtransport av bil från utlandet

Skulle din bil trots allt inte kunna återställas i kördugligt och säkert skick, ordnar Volvo Assistans med hemtransport av bilen kostnadsfritt till närmaste Volvoverkstad i Sverige.

3. Information och hjälp

Om du råkat ut för en skada på din bil och inte kan fortsätta färden, vänd dig till Volvo Assistans. Detta är ett krav för att Volvo Assistans skall gälla.

4. Administration

Volvia Försäkringar administrerar Volvo Assistans.

5. Leverantörsgaranti eller annan garanti

Volvo Assistans gäller inte för skada som täcks av annan garanti eller som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag eller liknande åtagande.

6. Så här gör du för att få hjälp via volvo assistans

För att vi skall kunna hjälpa dig behöver vi följande uppgifter:

- Bilens registreringsnummer och färg så att din bil lätt kan identifieras på platsen
- Var bilen finns så att din bil kan lokaliseras för assistans
- Problembeskrivning så att rätt åtgärdsprogram kan vidtas
- Ditt namn och adress för identifiering
- Ditt telefonnummer eller mailadress, så att du kan få fortlöpande information

Du måste anmäla driftstoppet omgående (inom ett dygn) till Volvo Assistans. Service som inte ombesörjs eller tillhandahålls genom Volvo Assistans eller som utförs utan föregående medgivande ersätts inte.