

ВІДПОВІДІ НА НАЙПОШИРЕНІШІ ЗАПИТАННЯ ЩОДО VOLVO

Продажі Авто

- 1. Чи можна отримати автомобіль за кордоном у дилера Volvo?**
Ні, на жаль такої можливості немає. Автомобіль має бути ввезений та зареєстрований в Україні (перша реєстрація).
- 2. Чи є можливість повернути передплату за новий авто?**
Наразі, через дію форс-мажорних обставин, повернення передплати неможливе. Однак, після стабілізації ситуації в країні, Імпортер та Дилер виконають в повній мірі взяті на себе зобов'язання з продажу автомобіля.
- 3. Чи можна отримати автомобіль, який знаходиться в Україні?**
Так, можна. Видача авто може бути здійснена у безпечному місці за попередньою домовленістю з Вашим дилерським центром. Втім, необхідно завчасно узгодити з Дилером можливість доставки автомобіля у таке безпечне місце.
- 4. Чи будуть виготовлятися авто, які наразі знаходяться у замовленні?**
Імпортер у співпраці з Виробником планує виробництво усіх замовлених раніше автомобілів після стабілізації ситуації в Україні.

Післяпродажне обслуговування

- 1. Чи надаються під час воєнного стану сервісні послуги в Україні?**
Так, всі основні сервісні та гарантійні послуги на сьогодні можливо повністю чи частково отримати.
На сьогодні роботу вже відновили усі дилерські центри Volvo окрім дилерських центрів у м. Харкові та Херсоні. Оскільки ситуація змінюється дуже швидко, рекомендуємо звертатися до Вашого Дилера для отримання більш конкретних консультацій.
Посилання на сайт з контактною інформацією: <https://www.volvocars.com/uk-ua>
- 2. Чи можливо виконати гарантійний ремонт під час воєнного стану в Україні?**
Так, виконання гарантійного ремонту можливе. Рекомендуємо звертатися до Вашого Дилера для отримання більш конкретних консультацій.
- 3. Чи є якісь наслідки за невчасно проведене регулярне ТО автомобіля?**
Допускається перепробіг понад норми, зазначений в сервісно-гарантійній книзі в межах, визначених пунктом №4 цього документу.
- 4. Якщо під час дії воєнного стану в Україні я перевищив граничні терміни проведення ТО, зазначені у сервісно-гарантійній книзі, чи буду я мати право на гарантію?**
Виробник Volvo Cars на час дії воєнного стану на території України збільшив граничний перепробіг для термінів проведення ТО. Допустимий перепробіг виконання чергового регламентного технічного обслуговування (ТО) автомобіля Volvo, проданого в Україні, продовжено до 3-х місяців або 3 000 км, що наступить раніше. Дана опція можлива виключно на території України.
- 5. Чи можливо замовити запчастини під час воєнного стану в Україні?**
Так, це можливо. Постачання запчастин відновлено. Деталі по наявності та термінах доставки потрібно уточнювати у Вашого Дилера. Посилання на сайт з контактною інформацією: <https://www.volvocars.com/uk-ua>
- 6. Чи діє програма допомоги на дорозі Volvo Assistance під час воєнного стану в Україні?**
Так, діє на усіх підконтрольних територіях, де немає ризиків та небезпеки для життя і є фізична можливість та адміністративний доступ*. Через обмеження воєнного стану декотрі з послуг можуть не надаватися в повному обсязі. Для отримання актуальної та точної

інформації рекомендуємо звертатися на гарячу лінію [0-800-303-555](tel:0-800-303-555) (в Україні) [+380-44-495-0078](tel:+380-44-495-0078) (в інших країнах).

* Наразі послуги Volvo Assistance надаються не у всіх регіонах України, а в окремих регіонах діють певні умови.

Послуги Volvo Assistance надаються в повному обсязі в таких регіонах, як: Одеська, Дніпропетровська, Житомирська, Вінницька, Сумська, Львівська, Черкаська, Волинська, Івано-Франківська, Чернівецька області, місто Київ, а також райони Київської області, які не були під окупацією, там, де не велися бойові дії.

Послуги Volvo Assistance можуть бути організовані за кошти клієнта за умови оплати на місці, при цьому витрати будуть компенсовані клієнтам у найкоротший час за спрощеною процедурою у таких регіонах, як: Миколаївська, Запорізька, Полтавська, Кіровоградська, Хмельницька, Рівненська, Тернопільська, Закарпатська області, а також Київська область, райони якої були під окупацією, там, де велися бойові дії. Для отримання відшкодування витрат клієнту буде необхідно надати будь-яке підтвердження оплати послуг (підтвердження оплати з картки, рахунок від служби дорожньої допомоги, тощо) у зручний для нього спосіб (електронною поштою, через Viber або WhatsApp).

Послуги Volvo Assistance не можуть бути організовані в таких регіонах, як: Чернігівська, Харківська, Херсонська, Луганська та Донецька області.

7. Чи діють програми лояльності під час воєнного стану в Україні?

Протягом воєнного стану продовжує діяти Національна програма лояльності для постгарантійних Volvo <https://www.volvocars.com/uk-ua/own/service-and-maintenance/programa-loalnosti>.

8. Чи можна записати на сервіс моє авто на Volvo за кордоном?

Запис на сервіс в європейських країнах відбувається за правилами ринку (онлайн форма, телефоном чи під час фізичного візиту) і залежить від багатьох факторів. Тому впливати на рішення конкретного офіційного дилера Volvo у нас, на жаль, немає можливості. Просимо слідувати встановленим місцевим правилам ринку. Але якщо Ви стали свідком відвертого порушення Ваших прав споживача чи недотримання погоджених домовленостей, просимо повідомляти Вашого сервіс консультанта в Україні, і ми обов'язково негайно включимося в процес Вашого обслуговування для забезпечення максимально можливого лояльного ставлення.

9. Чи діє гаряча лінія Volvo для отримання консультації під час воєнного стану в Україні?

На даний момент гаряча лінія національного Контакт Центру не працює. По всім питанням ви можете звернутися до нас у соціальних мережах:

Facebook: <https://www.facebook.com/volvocarua>

Instagram: <https://www.instagram.com/volvocars.ukraine/>

Або ви можете зателефонувати до найближчого до вас дилерського центру за контактами, представленими на нашому сайті: <https://www.volvocars.com/uk-ua>

Запитання та пропозиції можна також надіслати на нашу електронну адресу: volvo@winner.ua

10. Якщо мій автомобіль було викрадено?

При викраденні автомобіля спершу необхідно подати заяву в поліцію, копію цієї заяви з відміткою надіслати вашому дилеру та звернутися до Volvo Assistance із проханням про іммобілізацію* авто.

*Іммобілізація - поняття, яке означає, що якщо з автомобілем є зв'язок через систему Volvo Cars (раніше Volvo on Call), оператор може його знерухомити. Звичайно, що якщо авто в цей момент знаходиться у русі, то автомобіль не зупиниться фізично, але після глушіння двигуна завести його знов без втручання служби Volvo Assistance буде не можливо.

В разі звернення стосовно автомобілів, придбаних в США або Європі, не обладнаних системою Volvo Cars (раніше Volvo on Call), офіційний дилер може лише зробити відмітку в системі виробника Volvo Car, якщо власник авто надасть копію заяви в поліцію, але знерухомити його не має можливості.

Маркетингові комунікації

1. Як Виробник Volvo підтримує Україну?

Volvo працює над тим, щоб надати допомогу усім українським людям, які її потребують. Одним із вже зроблених кроків в цьому напрямку є надання **фінансової допомоги** у розмірі **понад 1 000 000 доларів США** (10 000 000 шведських крон) через організації, які доставляють гуманітарну допомогу постраждалим сім'ям та дітям – фонд «Врятуймо Дітей» та ЮНІСЕФ у Швеції.

Детальніше можна дізнатися тут:

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6905549813216342016/>

2. Чи поставляє Виробник Volvo авто на росію?

Виробник Volvo зупинив поставки автомобілів до росії. Враховуючи численні ризики, пов'язані з нинішньою ситуацією, включаючи санкції, введені ЄС та США, Volvo Cars не буде поставляти автомобілі на російський ринок.

3. Чи поставляє Виробник Volvo авто на білорусь?

Виробник Volvo зупинив поставки автомобілів до білорусі. Враховуючи численні ризики, пов'язані з нинішньою ситуацією, включаючи санкції, введені ЄС та США, Volvo Cars не буде поставляти автомобілі на ринок білорусі.

4. Як Volvo в Україні підтримує Україну?

Ведучи соціально відповідальний бізнес, **офіційний імпортер автомобілів Volvo** в Україні, **компанія Winner** співпрацює з благодійними організаціями для максимальної допомоги військовим силам України, надаючи фінансову та ресурсну підтримку. 151 автомобіль від Winner попрямував до українських військових та зробив їх на десятки тисяч кіньських сил ефективнішими. Компанія Winner забезпечує логістику для безперервної доставки з-за кордону позашляховиків та пікапів для ЗСУ з партнерами українською ІТ-компанією Intellias та спільнотою CEO Club Ukraine. Для військових були придбані захисні комплекти та спорядження.

Winner зробила внески до благодійних фондів «Повернись живим», «Food Foundation» та «Карітас Україна», що передають військовим найсучасніше оснащення, займаються евакуацією населення, надають гуманітарну допомогу українцям у гарячих точках.

5. Які сервісні центри зараз працюють?

Сервісне обслуговування автомобілів Volvo наразі здійснюється у тих регіонах, де це можливо, адже ми розуміємо важливість готовності вашого авто до поїздок та робимо все можливе задля цього.

Станом на 11 травня 2022 року офіційні сервісні центри працюють в таких містах:

Вінниця

ТД Автоцентр Поділля

Немирівське шосе, 94-В

Пн-Сб, 10:00 - 17:00

Запис на сервіс: [+38 \(067\) 431 01 53](tel:+380674310153)

Дніпро

Нортек Авто

вул. Княгині Ольги, 19-Б

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(098\) 208 61 67](tel:+380982086167)

Запоріжжя

Нортек Авто Запоріжжя

вул. Святого Миколая, 69-А

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(095\) 716 12 10](tel:+380957161210)

Київ

Volvo Car - Київ Аеропорт

Київська обл., с. Чубинське,

вул. Київська, 47

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс за тел: [+38 \(067\) 544 68 19](tel:+380675446819)

Київ

Вікінг Моторз

вул. Зодчих, 5а

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(066\) 456 46 62](tel:+380664564662)

Київ

Віннер Автомотів

пр-т Степана Бандери, 24-Д

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(093\) 083 75 54](tel:+380930837554)

Львів

Імпері Моторз

вул. Дж. Вашингтона, 8

09:00 – 18:00

Запис на сервіс: [+38 \(098\) 105 00 09](tel:+380981050009),

[+38 \(032\) 256 09 09](tel:+380322560909)

Одеса

Віннер Одеса

вул. М. Грушевського, 39/3

Працює за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(050\) 785 17 77](tel:+380507851777) (Telegram)

Полтава

Полтава-Автосвіт

вул. Половки, 81

Графік роботи: Пн-Пт 09:00-17:00, Сб – за попереднім записом

Запис на сервіс: [+38 \(050\) 626 64 75](tel:+380506266475); [+38 \(053\) 264 27 07](tel:+380532642707)

Тимчасово не працюють:

Харків

Престиж Авто Харків

вул. Шевченка, 336

Є можливість отримати консультацію щодо

сервісного обслуговування

за тел.: [+38 \(095\) 421 38 57](tel:+380954213857) (писати у Viber або WhatsApp)

Херсон

Азбука Авто

Миколаївське шосе 4 км

- 6. Чи є спеціальні пропозиції (знижки) на сервісне обслуговування Volvo за кордоном?**
Власники автомобілів Volvo, які наразі перебувають у таких країнах, як Румунія, Молдова, Словаччина або Чехія, можуть скористатися спеціальними умовами на матеріали та роботи, що пропонуються цими країнами під час сервісного обслуговування. Для отримання привілеїв ваше авто має бути зареєстрованим в Україні.
Країни, де надаються спеціальні умови:
- Молдова**
15% вигода на роботи та матеріали
<https://www.volvocars.com/ro-md>
Мапа з місцезнаходженням офіційного дилера в Молдові:
<https://goo.gl/maps/ye1rd9u4uQkgnL138>
- Румунія**
від 15% вигода на роботи та матеріали
<https://www.volvocars.com/ro>
Мапа з місцезнаходженням офіційних дилерів в Румунії:
<https://www.volvocars.com/ro/dealers/dealeri>
- Словаччина**
20% вигоди на матеріали та 10% вигода на роботи
<https://www.volvocars.com/sk>
Мапа з місцезнаходженням офіційних дилерських центрів в Словаччині:
<https://www.volvocars.com/sk/dealers/najdite-predajcu>
- Чехія**
до 15% - 25% вигоди на роботі та матеріали в залежності від віку авто при першому відвідуванні дилерського центру
<https://www.volvocars.com/cz>
Мапа з місцезнаходженням офіційних дилерських центрів в Словаччині:
<https://www.volvocars.com/cz/dealers/najit-prodejce>
Детальну інформацію щодо спеціальних умов у певній країні ви можете дізнатися, зателефонувавши до найближчого до вас офіційного дилера, представленого на сайті необхідної для вас країни.
- 7. Чи працюють дилерські центри в Україні та чи можу я проконсультуватися щодо придбання авто?**
Офіційні дилерські центри Volvo в Україні готові приймати відвідувачів в регіонах, де це можливо, а також консультувати віддалено.
У Києві, Вінниці, Львові та Полтаві дилерські центри вже відкриті та працюють за індивідуальним графіком.
- Вінниця**
ТД Автоцентр Поділля
Немирівське шосе, 94-В
Графік роботи: Пн-Пт 09:00-18:00,
Сб 09:00-17:00
Контактний номер тел.: [+38 \(067\) 435 05 21](tel:+380674350521)
- Київ**
Volvo Car Київ Аеропорт
Київська обл., с. Чубинське, вул. Київська, 4
Графік роботи: Пн-Нед 10:00-16:00

Контактні номери телефонів:

Горбатюк Тарас, тел.: [+38 \(067\) 544 68 25](tel:+380675446825) Ветров Олександр, тел.: [+38 \(067\) 544 68 12](tel:+380675446812)

Яремчук Олександр, тел.: [+38 \(067\) 643 70 20](tel:+380676437020) Петрунець Євгеній, тел.: [+38 \(067\) 444 75 75](tel:+380674447575)

Київ

Вікінг Моторз

вул. Зодчих, 5а

Графік роботи: Пн-Пт 09:00-18:00

Контактний номер тел.: [\(044\) 391 11 00](tel:+380443911100)

Львів

Імпері Моторз

Львівська обл., Пустомитівський р-н., с. Сокольники, вул. Скнилівська, 23

Графік роботи: Пн-Пт 10:00-18:00,

Сб 10:00-15:00

Контактний номер тел.: [+38 \(066\) 485 00 09](tel:+380664850009)

Полтава

Полтава-Автосвіт

вул. Половки, 81

Графік роботи: Пн-Пт 09:00-16:00,

Сб 10:00-15:00

Контактні номери тел.: [+38 \(099\) 465 63 41](tel:+380994656341) або [+38 \(053\) 264 25 05](tel:+380532642505)

У Києві, Одесі, Запоріжжі та Дніпрі надається дистанційна професійна консультація щодо наявних у дилерських центрах автомобілів Volvo та умов їх придбання.

Дніпро

Нортек Авто

вул. Княгині Ольги, 19-Б

Контактні номери телефонів:

Тетяна, тел.: [+38 \(096\) 400 29 28](tel:+380964002928), Роман, тел.: [+38 \(063\) 199 14 68](tel:+380631991468), Сергій, тел.: [+38 \(093\) 306 47 27](tel:+380933064727).

Запоріжжя

Нортек Авто Запоріжжя

вул. Святого Миколая, 69-А

Контактні номери телефонів:

Євген, тел.: [+38 \(095\) 716 12 10](tel:+380957161210), Андрій, тел.: [+38 \(067\) 636 88 83](tel:+380676368883).

Київ

Віннер Автомотів

Працює в онлайн режимі: приймає, обробляє заявки та надає консультації в телефонному режимі.

Для цього необхідно залишити заявку на консультацію на сайті:

<https://winnerauto.volvocarsdealer.com/personal-offer>

Одеса

Віннер Одеса

Контактний номер тел.:

Баранов Роман, керівник відділу продажів, тел.: [+38 \(067\) 992 66 11](tel:+380679926611) (Telegram).