

ONZE VOORWAARDEN

Welkom bij Care by Volvo! Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ons Care by Volvo-aanbod (de "Voorwaarden"). Lees deze Voorwaarden aandachtig door voordat u uw abonnementsaanvraag afrondt. We begrijpen dat dit niet de leukste bezigheid is, maar het is onderdeel van het proces.

Care by Volvo is een auto-abonnement. Dat betekent, om te beginnen, dat u van ons een auto krijgt om tijdens uw abonnementsperiode in te rijden. Maar dat is niet alles - uw abonnement omvat nog veel meer andere diensten die met uw auto te maken hebben, met de bedoeling om uw leven gemakkelijker te maken. Onthoud dat wanneer wij in deze Voorwaarden het woord "auto" noemen, wij doelen op de auto waarin u nu rijdt en die hoort bij het auto-abonnement, tenzij we het duidelijk anders aangeven. In de loop van uw abonnement kunt u al dan niet, in overeenstemming met deze Voorwaarden, van auto wisselen .

We hebben deze voorwaarden zo kort mogelijk gehouden. Toch zijn er bepaalde zaken die u moet weten en waarmee u akkoord moet gaan voordat we aan de slag gaan. We hebben deze Voorwaarden heel overzichtelijk opgedeeld in drie delen: het eerste deel beslaat de algemene abonnementsvoorwaarden, gevolgd door de meer specifieke regels over het gebruik van uw auto in het tweede deel. Het derde deel beschrijft welke Care by Volvo-diensten uw abonnement omvat.

We hebben ernaar gestreefd deze Voorwaarden zo begrijpelijk mogelijk te maken, maar schroom niet om contact met ons op te nemen als er iets onduidelijk is of als u nog andere vragen hebt.

DEEL 1 – UW CARE BY VOLVO-ABONNEMENT

1. WIJ ZIJN CARE BY VOLVO

- 1.1 Wij zijn Care by Volvo Car Netherlands B.V., onderdeel van de Volvo Car Group. Ons vestigingsadres is Stationsweg 2, 4153 RD Beesd, Nederland ("wij", "ons", "ons"). Wij zijn uw contractuele partner en bieden u uw Care by Volvo-abonnement en bijbehorende diensten aan.
- 1.2 U kunt contact met ons opnemen via onze Klantenservice, telefonisch +31 800 0227 809 of per e-mail carebyvolvo-nl@volvocars.com

2. WAT WIJ VAN U VERWACHTEN

- 2.1 U bevestigt dat u geen persoon bent, of optreedt namens een persoon, die op een sanctielijst van de VN, de EU, het Verenigd Koninkrijk of de VS staat, en dat u de Auto niet zult verkopen, leveren of overdragen aan een dergelijke gesanctioneerde persoon, of aan een persoon die zich bevindt in (a) een land of gebied waarvoor uitgebreide sancties gelden, of waarvan de regering het onderwerp is, zoals van tijd tot tijd van kracht of opgelegd, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) Cuba, Iran, Noord-Korea, Syrië, de regio Krim in Oekraïne, de zogenoemde regio van de Volksrepubliek Donetsk in Oekraïne, de zogenoemde regio van de Volksrepubliek Kherson in Oekraïne, de zogenoemde regio van de Volksrepubliek Luhansk in Oekraïne en de zogenoemde regio van de Volksrepubliek Zaporizhia in Oekraïne, (b) Rusland of (c) Wit-Rusland.
- 2.2 Indien dit op enig moment niet juist blijkt te zijn, zal uw Bestelling met onmiddellijke ingang worden beëindigd, zonder enige verplichting tot schadeloosstelling van welke aard dan ook. Bovendien is het mogelijk dat wij op grond van de wet niet in staat zijn om eventuele betalingen die u aan ons heeft gedaan, terug te betalen.

3. HOE SLUIT U EEN ABONNEMENT AF

- 3.1 Een Care by Volvo-abonnement afsluiten doet u online via de digitale kanalen van Volvo Cars.
- 3.2 Om een abonnement af te sluiten, moet u een ingezetene van Nederland zijn en in het bezit zijn van een geldig rijbewijs dat is afgegeven binnen de EER dan wel anderszins in Nederland wordt geaccepteerd.
- 3.3 Wij kunnen uw abonnementsaanvraag alleen in behandeling nemen als u via de digitale kanalen van Volvo Cars alle benodigde gegevens hebt ingevuld en hebt bevestigd dat u deze Voorwaarden gelezen hebt (wat u online doet voordat u de aanvraag kunt plaatsen). Zodra u uw volledige aanvraag ingestuurd hebt, sturen wij u een bevestiging van uw abonnementsaanvraag.
- 3.4 Het contract - waarvan deze Voorwaarden onderdeel uitmaken - dat wij met u aangaan, is bindend zodra (en niet eerder) wij per e-mail aan u bevestigen dat wij uw abonnementsaanvraag hebben geaccepteerd. Wij behouden ons het recht voor om uw abonnementsaanvraag niet te accepteren, als bijvoorbeeld uit de kredietcheck en identiteitscontrole blijkt dat u niet aan de minimale vereisten voldoet. Na deze bevestiging en acceptatie, gaan de abonnementsaanvraag en deze Voorwaarden over in het contract inzake het abonnement ("Contract"). In verband met de levering van de auto, ondertekent u met de autodealer een overdrachtsdocument (zoals beschreven in artikel 10.2), dat daarna onderdeel van het Contract zal vormen. Voor alle duidelijkheid, u hebt niet het wettelijke recht om de overeenkomst te herroepen.
- 3.5 U kunt uw abonnementsaanvraag intrekken totdat u uw eerste auto in ontvangst hebt genomen. In dat geval zijn er geen kosten en betalen we u de Vooruitbetaling terug (zie paragraaf 4.4).
- 3.6 Daarnaast hebben wij het recht dit Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen voordat u uw eerste auto in ontvangst hebt genomen als (i) uw kredietwaardigheid verslechterd is ten opzichte van de eerste kredietcheck, (ii) we geen overeenstemming bereiken over een wijziging van de bestelling van de vereiste autospecificatie wegens omstandigheden waarop wij geen invloed hebben (zoals schaarste van bepaalde auto-onderdelen), of (iii) wij op onze internetpagina een fout ontdekken die van invloed is op uw abonnementsaanvraag en we geen overeenstemming bereiken over herstel daarvan.

4. HOE EN HOEVEEL U BETAALT

- 4.1 Met uw maandelijkse abonnementskosten betaalt u voor de auto en alle andere diensten die deel uitmaken van uw Care by Volvo-abonnement. Kosten voor brandstof en andere verbruiksproducten (zoals ruitensproeiervloeistof) en tol- of fileheffing zijn niet inbegrepen.
- 4.2 In bepaalde gevallen of voor bepaalde aanvullende diensten gelden mogelijk extra kosten – deze kosten staan beschreven in Bijlage 1. Als er kosten van deze lijst in rekening zijn gebracht die in werkelijkheid lager uitvallen, zullen wij die kosten / schade aanpassen en met u verrekenen.
- 4.3 U betaalt uw abonnementskosten en andere kosten via SEPA Direct Debit. U moet ons een digitale SEPA Direct Debit-machtiging geven. Let erop dat u een nieuwe machtiging moet afgeven als uw bankgegevens wijzigen. Het is van belang dat u ervoor zorgt dat er maandelijks voldoende saldo op uw rekening staat om het abonnementsbedrag en eventuele aanvullende kosten te kunnen voldoen, die tijdens de abonnementsduur worden geïncasseerd in overeenstemming met Bijlage 1 (we laten u vooraf weten of er dergelijke aanvullende kosten worden afgeschreven en op welke datum).

4.4 U betaalt uw abonnementskosten maandelijks vooraf. Tijdens het aanvraagproces doet u door middel van een betaalkaart of via iDeal een vooruitbetaling ("**Vooruitbetaling**"). De vooruitbetaling is gelijk aan uw normale maandelijks abonnementskosten. Als u via iDeal betaalt, wordt het bedrag van de Vooruitbetaling onmiddellijk van uw rekening afgeschreven. Als u door middel van een betaalkaart betaalt, wordt de Vooruitbetaling afgeschreven van de rekening die verbonden is met de kaartgegevens die u hebt verstrekt en door middel van die kaartgegevens overgemaakt zodra uw aanvraag is geaccepteerd. De eerste en tweede maandelijks betalingen worden naar rata berekend wanneer u de auto in ontvangst neemt. Meer informatie over hoe de eerste en tweede betalingen worden berekend vindt u in onze FAQ - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/>. Als wij uw vooruitbetaling niet kunnen incasseren, behouden wij ons het recht voor uw abonnementsaanvraag te beëindigen.

4.5 U betaalt uw abonnementskosten maandelijks vooraf op de eerste werkdag van elke kalendermaand. Eventuele aanvullende kosten of boetes worden maandelijks in rekening gebracht (doorgaans tegelijk met de abonnementskosten voor de aankomende maand). Als u uw auto in de laatste dagen van een maand in ontvangst neemt, worden de eerste en tweede maandelijks betalingen pas later geïncasseerd. Meer hierover leest u in onze FAQ - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/>.

5. **VOLVO-ID**

Om toegang te krijgen tot uw abonnement en andere daarmee verbonden diensten via de auto, hebt u een Volvo-ID nodig. Dit ID kunt u online verkrijgen, tenzij u er al een heeft. Het Volvo-ID wordt verstrekt door de Volvo Car Group, en valt dan ook niet onder deze Voorwaarden. Hiervoor gelden in plaats daarvan andere algemene voorwaarden, die u [hier - https://www.volvocars.com/nl/support/article/e60e2304d03aa486c0a80151340deebc](https://www.volvocars.com/nl/support/article/e60e2304d03aa486c0a80151340deebc) kunt vinden.

6. **UW ABONNEMENT**

6.1 Uw abonnement begint op de datum waarop uw eerste auto wordt afgeleverd.

6.2 U mag uw abonnement opzeggen wanneer u wilt, met inachtneming van drie maanden opzegtermijn, tenzij u een abonnement hebt afgesloten met een vaste looptijd (dit staat in uw aanvraagbevestiging). Eveneens kunnen wij uw abonnement beëindigen met een opzegtermijn van drie maanden. Voor alle duidelijkheid, uw abonnement loopt tijdens de drie maanden durende opzegtermijn door en u bent in die periode verplicht de abonnementskosten en eventuele andere bijkomende kosten zoals beschreven in Bijlage 1 te betalen. U kunt uw contract pas opzeggen nadat u uw auto in ontvangst genomen hebt.

6.3 In het geval u een abonnement met een vaste looptijd bent aangegaan (dit staat in uw aanvraagbevestiging), loopt uw abonnement door tot het einde van deze looptijd. Als u uw abonnement voor die tijd wilt beëindigen, moet u een afkoopsom betalen in overeenstemming met Bijlage 1 (gebaseerd op de resterende tijd binnen uw afgesproken looptijd) naast de eventuele nog openstaande bedragen die bij uw abonnement horen.

6.4 U hebt niet het wettelijke recht om de overeenkomst te herroepen. Echter, U kunt uw abonnementsbestelling kosteloos annuleren gedurende maximaal veertien (14) dagen, vanaf het moment dat wij een bindend contract hebben in overeenstemming met artikel 3.4. In dit geval zullen wij u de vooruitbetaling (zie artikel 4.4) terugbetalen. Indien u uw bestelling annuleert nadat de veertien (14) dagen zijn verstreken, hebben wij het recht de volledige vooruitbetaling te behouden.

6.5 Bij wezenlijke schending van de voorwaarden onder het Contract, bijvoorbeeld schending van de verzekeringsvoorwaarden zoals beschreven in artikel 14 of door onrechtmatig

handelen van uw kant op een manier waarbij niet redelijkerwijs van ons kan worden verwacht dat wij onze dienstverlening aan u voortzetten, zijn wij gerechtigd om dit Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen en schadeloosstelling van u te eisen voor mogelijke schade, verlies of kosten. Dit kan, bijvoorbeeld, het geval zijn als u verzuimt ons te betalen ondanks onze betalingsherinneringen (we behouden ons het recht voor om (een) niet-betaalde rekening(en) uit handen te geven aan onze samenwerkingspartner als er binnen 30 dagen na de betalingstermijn geen betaling van u is ontvangen) of als u de gedragsregels ten aanzien van uw auto zoals beschreven in artikel 12 niet naleeft. In het geval van schending van deze Voorwaarden door ons, hebt u het recht op beëindiging, en bent u gerechtigd om schadevergoeding te eisen, in beide gevallen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

- 6.6 Als dit Contract eindigt zoals beschreven in artikel 6.5 dient u, zonder vertraging, de auto te retourneren. Wanneer u dit niet doet, dan kunnen wij - zelf of via een van onze samenwerkingspartners – de auto onmiddellijk terughalen. Als het Contract eindigt in overeenstemming met artikel 6.5, moet u alle uitstaande betalingen betalen en (i) in het geval dat uw abonnement geen vaste looptijd heeft, een bedrag dat overeenkomt met de abonnementskosten van drie maanden of (ii) in de indien u zich heeft aangemeld voor een contract met een vaste looptijd, een percentage van het resterende abonnementsgeld alsof u het Contract zelf had opgezegd volgens paragraaf 6.3. Mogelijk moet u ons ook vergoeden voor eventuele verliezen die we hebben geleden als gevolg van de annulering van uw contract, zoals kosten in verband met het terughalen van de auto en het incasseren van schulden.
- 6.7 U bent verplicht om wijzigingen in uw contactgegevens aan ons door te geven. Neem contact op met onze klantenservice, via de contactgegevens die in artikel 1.2 staan, als uw woonadres, telefoonnummer of e-mailadres wijzigt. Neem ook contact op met de klantenservice als u wilt wisselen van Volvo-dealer.

7. OVERIGE ALGEMENE INFORMATIE

- 7.1 Verklaringen of kennisgevingen die door u of door ons worden gedaan onder het Contract - bijvoorbeeld wijziging van een bestelling, aanpassingen in de voorwaarden van ons Contract, of beëindiging van ons Contract - zijn alleen rechtsgeldig als die per e-mail of op andere wijze schriftelijk worden gedaan. Mondelinge toezeggingen of overeenkomsten zijn niet voldoende, tenzij wij die per e-mail of schriftelijk hebben bevestigd.
- 7.2 Wij zijn verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met uw abonnement. De verwerking vindt volledig plaats conform de geldende wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens en conform onze Kennisgeving verwerking persoonlijke gegevens - https://www.volvocars.com/images/v/-/media/applications/cbvglobalselect/nl/pdfs/information_notice_nl.pdf.
- 7.3 Wij zijn gerechtigd om de voorwaarden van dit Contract en uw maandelijkse abonnementskosten als volgt te wijzigen:
- op elk gewenst moment, zolang de wijzigingen hoofdzakelijk in uw voordeel zijn. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als we diensten aan uw Care by Volvo-abonnement toevoegen - u kunt er dan zelf voor kiezen om gebruik te maken van dergelijke nieuwe diensten, waarvoor de voorwaarden gelden die we hierna in Deel 3 uiteenzetten. We zullen u dit vooraf vertellen;
 - op elk moment als de wijzigingen veranderingen in relevante wet- en regelgeving moeten weerspiegelen, inclusief mogelijke autobelasting en btw-tariefwijzigingen. Als dit het geval is, laten we u dit van tevoren weten; en

- in alle andere gevallen (waaronder ingeval van verhoging van uw maandelijkse abonnementskosten), door u daarvan minstens drie maanden van tevoren op de hoogte te stellen van de datum waarop deze wijzigingen van toepassing zijn op dit Contract. als we voor die datum geen bericht van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u akkoord gaat met de wijzigingen (maar niet gevreesd, wij zullen u hieraan herinneren wanneer we u informeren over de voorgenomen wijzigingen). Als u niet akkoord gaat met deze wijzigingen, mag u dit Contract beëindigen per de ingangsdatum van de wijzigingen. Mocht u al abonnementskosten hebben betaald voor de periode nadat u de auto bij ons hebt ingeleverd, dan zullen wij het te veel betaalde aan u terugbetalen.
- 7.4 Wij zijn gerechtigd onze rechten en verplichtingen ingevolge dit Contract, of onderdelen daarvan, naar ons uitsluitende oordeel over te dragen aan een andere onderneming. Hierbij stemt u er vooraf mee in dat wij dit Contract overdragen aan een andere onderneming binnen de Volvo Car Group zoals bedoeld in artikel 6:159 van het Nederlands Burgerlijk Wetboek (contractsoverneming). Wij stellen u hiervan op de hoogte als dit gebeurt en zullen ervoor zorgen dat de overdracht geen afbreuk doet aan uw rechten onder het contract.
- 7.5 Op ons Contract is het Nederlands recht van toepassing; het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) is niet van toepassing.
- 7.6 Eventuele geschillen zullen door u (of ons) worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechtbanken. U kunt ook terecht bij het platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR-platform) - <https://ec.europa.eu/consumers/odr> beschikbaar gesteld door de Europese Commissie.
- 7.7 Wij zijn niet aansprakelijk en worden niet geacht inbreuk te plegen op het Contract op grond van vertraagde of niet-nakoming van een van de verplichtingen ingevolge dit Contract als de vertraging of niet-nakoming te wijten is aan een oorzaak die buiten onze redelijke invloedssfeer ligt (bijv. oorlog, natuurrampen, pandemieën en lockdowns). We streven altijd naar zo kort mogelijke levertijden maar wijzen erop dat deze omstandigheden vertragingen kunnen veroorzaken ten opzichte van de eerder door ons opgegeven geschatte levertijden (omdat de fabriek, uw auto en/of de logistieke keten voor het transport van uw auto naar de Volvo-dealer hier nadeel van hebben ondervonden).
- 7.8 Mocht een van de voorwaarden van dit Contract ongeldig blijken, dan komen u en wij met elkaar overeen dat de overige voorwaarden van dit Contract geldig en onverminderd van kracht blijven.

DEEL 2 – UITREIKING VAN UW AUTO EN UW GEBRUIK VAN DE AUTO

Dit deel van het Contract gaat over de auto van uw abonnement, ofwel de auto die u hebt uitgekozen bij uw aanvankelijke abonnementsaanvraag of de auto die u hebt gekozen toen u van auto wisselde zoals beschreven in artikel 9.

8. Uw Auto

- 8.1 Wanneer u een Care by Volvo-abonnement neemt, kunt u ervoor kiezen om uw nieuwe auto te configureren of u kunt een voorraadauto kiezen (wat een gebruikte auto zou kunnen zijn). In het geval u uw nieuwe auto configureert, zal de geconfigureerde auto gespecificeerd worden in uw aanvraagbevestiging. De afbeeldingen op onze website dienen puur ter illustratie en kunnen enigszins afwijken van de auto die u daadwerkelijk krijgt (bijvoorbeeld als het gaat om de kleur en accessoires).

- 8.2 Hierna staat beschreven hoe u uw auto mag gebruiken. Wanneer we de term 'uw auto' gebruiken, dan bedoelen we de auto die u op dat moment in uw bezit hebt tijdens uw abonnementsperiode (welke auto in ons eigendom is). Voorts bieden wij u niet de mogelijkheid om de auto aan het einde van uw abonnement aan te schaffen.
- 8.3 Wij blijven de eigenaar en geregistreerde gebruiker van de auto, maar om praktische redenen zullen wij uw naam bij de RDW inschrijven omdat wij ervan uitgaan dat u de voornaamste bestuurder van uw auto zult zijn. Wij handelen de registratie van de auto bij de RDW, wegenbelasting, WA-verzekering en allriskautoverzekering af. Houd er echter rekening mee dat er mogelijk aanvullende stappen en informatie van u nodig zijn als u een buitenlands rijbewijs heeft.
- 8.4 Bij uw abonnement hoort een jaarlijks maximaal toegestaan aantal kilometers (welk aantal naar rato wordt bijgesteld afhankelijk van hoe lang u de auto in uw bezit houdt). U kunt ons verzoeken om het toegestane aantal kilometers aan te passen als u vermoedt niet op het afgesproken aantal gereden kilometers uit te komen (het is ook mogelijk dat wij contact met u opnemen met het aanbod om uw toegestane aantal kilometers aan te passen). Een wijziging die is aangevraagd voor de 15e van de maand, zal leiden tot een aanpassing van de abonnementskosten in de navolgende maand; als de wijziging later wordt aangevraagd, zal die in de maand na de navolgende maand ingaan. We vragen u contact op te nemen met de klantenservice als u uw toegestane aantal kilometers wilt aanpassen of als u andere vragen over het toegestane aantal kilometers hebt. Als bij het inleveren van uw auto blijkt dat u boven uw totale overeengekomen kilometers bent uitgekomen, worden er aanvullende kosten bij u in rekening gebracht zoals beschreven in Bijlage 1. Het is mogelijk dat we tijdens uw abonnement uw gereden kilometers controleren. Meer informatie over aanpassingen van het toegestane aantal kilometers vindt u in onze FAQ <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/>.

9. WISSELEN VAN AUTO

- 9.1 U mag een verzoek indienen om van auto te wisselen. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de auto waarnaar u wilt overstappen, kan het drie maanden of langer duren om de overstap te maken. Uw abonnementskosten worden aangepast aan de auto waarnaar u overstapt. In verband met de wissel vragen wij u een nieuwe vooruitbetaling te doen. Een wisseling van auto is pas bindend nadat (en niet eerder) u de vooruitbetaling heeft voldaan, u de Overeenkomst hebt ondertekend en nadat wij de wisseling per e-mail hebben bevestigd. Het is alleen mogelijk om een autowissel aan te vragen als er ten minste drie maanden zijn verstreken sinds u de auto van uw huidige abonnement in ontvangst hebt genomen. Voor alle duidelijkheid, u houdt de auto van uw huidige abonnement totdat u de nieuwe auto ontvangt waarnaar u bent overgestapt, en uw abonnementskosten wijzigen pas nadat u uw nieuwe auto hebt ontvangen.
- 9.2 Care by Volvo behoudt zich het recht voor om nadere kredietchecks uit te voeren wanneer u aanvraagt om van auto te wisselen. Als uw kredietcheck negatief blijkt of als er andere redelijke aanleiding daartoe bestaat, is Care by Volvo gerechtigd om uw autowisselverzoek af te wijzen.
- 9.3 Dit artikel 9 is niet van toepassing in het geval u een abonnement met een vaste looptijd bent aangegaan (dit staat in uw aanvraagbevestiging).

10. AFLEVERING EN OVERDRACHT

- 10.1 U zult een geschatte afleverdatum ontvangen voor de auto die u als onderdeel van uw abonnement hebt besteld. Wanneer de daadwerkelijke afleverdatum in zicht komt, zullen

wij de exacte afleverdatum en de ophaallocatie met u afspreken. Mocht het na herhaalde pogingen niet mogelijk blijken om samen met u de exacte afleverdatum vast te stellen, dan zullen wij deze datum bepalen en u daarover per e-mail informeren.

10.2 We zullen de auto aan u uitreiken (voor alle duidelijkheid, we overhandigen de auto nooit aan iemand anders) op de afgesproken afleverdatum, mits:

- wij tijdig de abonnementskosten voor de eerste maand van het abonnement van u hebben ontvangen als vooruitbetaling (als dit de eerste auto is die u van ons ontvangt);
- u ons hebt voorzien van de ondertekende SEPA Direct Debit-machtiging (als dit de eerste auto is die u van ons ontvangt);
- de persoon die de auto komt ophalen ons zijn of haar geldige rijbewijs heeft laten zien en, waar mogelijk, ons daar een kopie van heeft laten maken; en
- u het overdrachtsdocument hebt ondertekend.

10.3 In het geval wij niet binnen 14 dagen na de datum waarop de dealer voor de eerste keer hierover contact met u poogt op te nemen, een afleverdatum met u kunnen afspreken, of u verschijnt niet op een afgesproken datum om de auto op te halen, kunnen er extra kosten per dag bij u in rekening worden gebracht zoals gespecificeerd in Bijlage 1.

10.4 Als u de auto niet binnen 14 dagen na de overeengekomen afleverdatum hebt opgehaald, zijn wij gerechtigd ons Contract te beëindigen en uw vooruitbetaling te behouden. Dit geldt tevens als u de auto niet binnen 30 dagen na de datum waarop de dealer voor de eerste keer hierover contact met u poogde op te nemen, hebt opgehaald.

11. WIE MAG IN DE AUTO RIJDEN

11.1 Eenieder die in het bezit is van een geldig rijbewijs dat in Nederland wordt geaccepteerd mag in de auto rijden. U bent echter verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat alle bestuurders zich houden aan de voorwaarden onder dit Contract. De auto mag ook worden gebruikt voor wettelijk toegestaan begeleid autorijden (2todrive), mits dit begeleid leren autorijden niet commercieel van aard is.

11.2 Wanneer het u wettelijk om welke reden dan ook niet toegestaan is om te rijden, bijvoorbeeld als uw rijbewijs is geschorst, ingetrokken of verlopen, mag u niet in de auto rijden en moet u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

11.3 Let erop dat alle bestuurders van de auto daartoe bevoegd zijn en op de hoogte zijn van en zich houden aan de voorwaarden van dit Contract, vooral de gedragsregels zoals beschreven in artikel 12. U bent verantwoordelijk voor de handelingen van elke bestuurder die u in uw auto laat rijden als ware dit uw eigen handelingen.

12. GEDRAGSREGELS

12.1 Wel doen:

- alle geldende verkeersregels naleven terwijl u in de auto rijdt;
- de gebruikershandleiding van uw auto bestuderen en de aanwijzingen, instructies en aanbevelingen van de autofabrikant opvolgen;
- altijd netjes met de auto omgaan en alle nodige maatregelen treffen om de auto te beschermen tegen diefstal en schade;

- in het geval van ongeval of schade, meld dit onmiddellijk aan onze verzekeraar, telefonisch, per e-mail of online en verstrek de vereiste documenten binnen de in de verzekeringsvoorwaarden vermelde termijn. Indien de vereiste schadeformulieren niet binnen deze termijn worden verstrekt, kan het zijn dat u de volledige verzekeringskosten moet betalen. De contactgegevens van de verzekeraar en de eventuele schadeformulieren vindt u hier___ - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/>;
- neem, in het geval van een ongeval, diefstal, inbraakpoging of schade aan de auto wegens brand of een aanrijding met een dier, ook onmiddellijk contact op met de politie en zorg ervoor dat alle relevante informatie en documentatie wordt ingewonnen.
- druk in het geval dat u met pech staat op de On Call-knop in uw auto om rechtstreeks contact te leggen met een medewerker van Volvo; en
- neem onmiddellijk contact met ons op als u schade of een defect aan de auto ontdekt of als u bezorgd bent over de technische veiligheid van de auto.

12.2 Niet doen:

- De auto gebruiken voor illegale doeleinden of voor doeleinden of zaken waardoor de verzekering ongeldig zou worden of welk gebruik niet door de verzekering zou worden gedekt (zie de Verzekeringsvoorwaarden waarnaar wordt verwezen in artikel 14);
- met de auto off-road of over andere wegen rijden die niet geschikt zijn voor een auto;
- de auto gebruiken voor autoraces, rijlessen, autoverhuur, deelautodiensten of transportdiensten (ongeacht of dit om personen- of vrachtvervoer gaat)
- in de auto rijden als u daartoe niet in staat bent, vooral als u onder de invloed van alcohol, andere drugs of medicijnen bent, of vanwege ziekte. U moet zich te allen tijde houden aan de wettelijke verkeersvoorschriften (onthoud dat de verzekering mogelijk minder schadevergoeding uitkeert als blijkt dat de bestuurder een ongeval opzettelijk of door nalatigheid heeft veroorzaakt);
- roken of vaperen - of iemand anders laten roken of vaperen - in de auto;
- de auto gebruiken om licht ontvlambare, giftige of andere gevaarlijke stoffen te vervoeren;
- De auto mee te nemen buiten de grenzen van de Europese Unie met uitzondering van IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Groot-Brittannië en Zwitserland. De volledige lijst van toegestane landen vindt u in onze FAQ - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/>
- de auto of de auto-onderdelen verkopen, verhuren, vernietigen, of iemand enige wettelijke rechten over de auto geven; of
- aanpassingen of reparaties aan de auto aanbrengen, of anderen daartoe opdracht geven, zonder onze toestemming.

13. ALS DE AUTO DEFECT IS

Als de auto een defect heeft en uw gebruik van de auto als gevolg daarvan wezenlijk is aangetast, hebt u het recht op garantie in overeenstemming met de wettelijke voorschriften

geldend voor huurcontracten. Om te beginnen zullen wij uw defecte auto repareren of - naar ons eigen inzicht - de auto vervangen om het defect te verhelpen. Als uw gebruik van de auto desondanks wezenlijk is aangetast, hebt u de navolgende rechten in overeenstemming met de wettelijke bepalingen:

- vermindering van de maandelijkse abonnementskosten;
- schadevergoeding; en
- het recht om het defect zelf te verhelpen en die kosten op ons te verhalen.

14. VERZEKERINGEN EN UW AANSPRAKELIJKHEID

14.1 Voor alle auto's met abonnement heeft Care by Volvo een volledige allriskverzekering afgesloten en de auto kent onder de verzekeringen de hierna volgende dekking zoals nader gespecificeerd in de Verzekeringsvoorwaarden:

- Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering, wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen, met ten minste de verplichte dekking krachtens de heersende wetgeving (*i.e.* schade aan derden of aan eigendommen van derden, zoals huizen, auto's, persoonlijke eigendommen of dieren, inclusief aansprakelijkheid voor milieuschade aan voertuigen); en
- cascoverzekering compleet en beperkt (eigen schade aan het verzekerde voertuig, aanrijding, diefstal, brand, autoruiten, natuurrampen etc.) met een eigen risico zoals staat beschreven in de acceptatie van de abonnementsaanvraag;
- inzittendenverzekering ongeval en inzittendenverzekering schade; en
- rechtsbijstandverzekering.

Nadere informatie over de verzekeringsvoorwaarden staan beschreven in de Verzekeringsvoorwaarden (hier - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/> te vinden), waar u tevens kunt zien welke dekking de bestaande verzekering biedt ten aanzien van uw aansprakelijkheid en die van andere bestuurders. De verzekering biedt geen dekking voor schade die is ontstaan door opzettelijk handelen.

14.2 U bent aansprakelijk onder de algemene wettelijke aansprakelijkheidsbepalingen. U bent niet aansprakelijk jegens ons voor schade aan de auto of andere schade die voortvloeit uit uw gebruik of het gebruik van andere bestuurders van de auto voor zover die schade wordt gedekt door de bestaande verzekering (maar u moet mogelijk wel het eigen risico betalen). U bent verantwoordelijk voor de handelingen van elke bestuurder die u in uw auto laat rijden als waren dit uw eigen handelingen en overmatige slijtage zoals maar niet beperkt tot; brandgaten van sigaretten, scheuren in stoelen, krassen op het dashboard evenals schade aan de velgen bij het parkeren. Houd er ook rekening mee dat in geval van total loss uw abonnement automatisch wordt beëindigd. Wij brengen u op de hoogte als een beschadigde auto als total loss wordt beschouwd.

14.3 U bent verantwoordelijk voor de gevolgen als u of een bestuurder die u laat rijden met de auto de geldende verkeersregels overtreedt (voor alle duidelijkheid, dit geldt tevens voor de wetgeving betreffende rijden onder invloed van alcohol of andere drugs). U bent zelf verantwoordelijk voor het betalen van verkeersboetes, bekeuringen en filekosten. Als bekeuringen, boetes of heffingen aan ons zijn geadresseerd, kunnen we (i) ze namens u betalen en het geld van u terugvorderen en / of (ii) uw identiteit bekendmaken aan de uitgever ervan, in welk geval u tijdig moet reageren op elk verzoek dat u van hen ontvangt.

Als wij betrokken raken bij een administratieve of strafrechtelijke procedure, betaalt u ons ook de kosten zoals uiteengezet in Bijlage 1. U vrijwaart ons verder als we als gevolg van de overtreding extra kosten maken.

15. INSPECTIE, VERVANGEN EN TERUGBRENGEN VAN DE AUTO

- 15.1 Wij zijn op elk moment gerechtigd om te verzoeken de auto te inspecteren, in welk geval u ons op redelijke wijze toegang tot de auto verschaft.
- 15.2 Wij zijn gerechtigd om uw auto op elk moment te vervangen door een andere auto. De vervangende auto zal voldoen aan de door u bestelde configuratie en zal gelijk zijn aan (of beter dan) uw voorgaande auto wat de leeftijd en algemene staat van de auto betreft. Wij informeren u ten minste 30 dagen van tevoren als wij uw auto moeten vervangen.
- 15.3 Wat betreft het terugbrengen van uw auto (in geval van een wisseling, vervanging of aan het einde van uw abonnement) moet u (de geabonneerde) de auto terugbrengen of, als iemand anders de auto terugbrengt, een Volmacht regelen. Wij spreken vooraf met u de exacte datum, tijd en locatie af waarop u de auto zult retourneren. De auto moet worden teruggebracht bij dezelfde dealer als bij wie u de auto in ontvangst hebt genomen. Als u van dealer bent veranderd, verzoeken wij u contact op te nemen met de klantenservice. Wij laten een inspectie door derden uitvoeren; als u bij het terugbrengen van uw voertuig aanwezig wilt zijn bij de inspectie door derden, raden wij aan om 10 dagen van tevoren via de dealer een afspraak te maken voor het terugbrengen van de auto.
- 15.4 U moet ervoor zorgen dat de auto gereed is om op de afgesproken datum terug te brengen, zoals staat beschreven in de Handleiding inleveren auto (die u hier - <https://www.volvocars.com/nl/care-by-volvo/veelgestelde-vragen/> kunt vinden). In het bijzonder moet u ervoor zorgen dat:
- alle persoonlijke eigendommen zijn verwijderd uit de auto (wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van eigendommen die in de auto zijn achtergebleven);
 - eventuele schadeclaims bij de verzekering zijn ingediend;
 - eventuele schade aan de auto is gemeld en dat dergelijke schade is gerepareerd in een door Volvo Cars goedgekeurde garage;
 - de auto met alle accessoires, sleutels en autopapieren wordt teruggebracht en;
 - dat de brandstoftank volledig is bijgevuld, dat de auto schoon is en dat alle stickers, plakplaten en plakfolie goed zijn verwijderd.
- 15.5 In het geval u niet voldoet aan de standaard vereisten voor de retournering zoals beschreven in artikel 15.4, behouden wij ons het recht voor om de retournering van uw auto te weigeren. U kunt aansprakelijk worden gesteld voor noodzakelijke reparaties en onderhoudskosten om de auto weer aan de standaard vereisten te laten voldoen in overeenstemming met de Handleiding inleveren auto. Er kan sprake zijn van aanvullende kosten zoals beschreven in Bijlage 1, bijvoorbeeld als in te leveren voorwerpen kwijt geraakt zijn of als uw auto bij inlevering geweigerd is.

In het geval dat (i) u ons de auto niet teruggeeft, of (ii) u dit Contract op een andere manier schendt, of (iii) wij het Contract met onmiddellijke ingang hebben beëindigd zoals uiteengezet in deze Voorwaarden, zijn wij gerechtigd om de auto onmiddellijk terug te nemen. In dat geval behouden wij ons het recht voor om op afstand verbinding te maken met de auto zodat deze niet meer gebruikt kan worden en/of om de GPS-locatie van de auto te achterhalen zodat wij, of onze bevoegde partners, de auto kunnen terugnemen

wanneer en voor zover dit wettelijk is toegestaan. U bent gehouden ons schadeloos te stellen voor kosten die gemaakt zijn in verband met een gedwongen terugname van de auto.

- 15.6 Uw verplichtingen onder dit Contract blijven van kracht totdat de auto bij ons ingeleverd is. In het geval u de auto te laat terugbrengt, bent u ons daarvoor kosten verschuldigd zoals beschreven in Bijlage 1, tenzij wij de vertraging hebben veroorzaakt.

DEEL 3 – UW ANDERE CARE BY VOLVO-DIENSTEN

Meer dan alleen een auto - in Deel 3 staan de aanvullende diensten beschreven die onderdeel zijn van uw Care by Volvo-abonnement in Nederland. Voor alle duidelijkheid, deze diensten zijn niet beschikbaar buiten Nederland, behalve voor Digitale Diensten (artikel 16), de pechhulp onderweg (artikel 22) en de sim-kaart voor infotainment (artikel 23).

16. DIGITALE DIENSTEN

- 16.1 Zolang de Overeenkomst loopt, omvat uw abonnementsgeld onder andere het Digital Services Pack dat nader beschreven wordt in uw autospecificatie. De digitale diensten zijn onderworpen aan afzonderlijke dienstverleningsvoorwaarden van Volvo Cars, die u hier - [Volvo Cars Terms of Services | Volvo Cars](#) en in de Volvo Cars-app kunt raadplegen. Om enkele digitale diensten van een derde dienstverlener (die geen onderdeel is van de Volvo Car-groep) te kunnen activeren en gebruiken, moet u afzonderlijk akkoord gaan met de voorwaarden van die derde.

- 16.2 Wij hanteren een *fair use policy* (dat u kunt raadplegen in de gebruikershandleiding van uw auto) betreffende dataverbruik. Wij behouden ons het recht voor om uw toegang tot of gebruik van deze internettoegangsdiensten op te schorten of te beperken als uw dataverbruik onevenredig hoog is in vergelijking met andere gebruikers. Dit kan van invloed zijn op de prestaties van de digitale diensten. Het gerechtvaardigde gebruik van de internettoegangsdiensten voor dit doel is niet in strijd met onze *fair use-policy*, maar u mag de internettoegangsdiensten niet op een buitensporige of onredelijke manier gebruiken.

17. VERVANGENDE AUTO

- 17.1 Wij bieden u een vervangende auto voor zoverre u die redelijkerwijs nodig hebt terwijl er in een goedgekeurde garage aan uw auto wordt gewerkt. Dit geldt voor garantie- en originele servicebezoeken. U wordt verzocht uw Volvo-dealer vooraf te laten weten dat u een vervangende auto nodig hebt.

- 17.2 De beschikbaarheid van een specifiek vervangend model auto kan variëren, maar we streven ernaar u te voorzien van een vervangende auto die vergelijkbaar is met het model van uw auto onder het abonnement. U mag uw vervangende auto op dezelfde manier gebruiken als uw auto onder het abonnement tenzij u anders bent geïnformeerd. Let op: uw maximale eigen risico voor een vervangende auto kan anders zijn en mogelijk wordt u gevraagd om borg te betalen met uw creditcard als onderpand terwijl u de vervangende auto gebruikt.

18. INGEPLAND ONDERHOUD EN PERIODIEKE KEURING

- 18.1 Wij nemen het ingeplande onderhoud en de periodieke keuringen voor onze rekening. Ingepland onderhoud wordt uitgevoerd volgens de aanbevelingen van Volvo Cars als zijnde de fabrikant. Periodieke keuringen vinden plaats volgens de toepasselijke wetgeving. U

stelt de auto hiervoor ter beschikking; ditzelfde geldt ook als Volvo Cars als de autofabrikant een model terugroept of preventief onderhoud wenst uit te voeren.

- 18.2 Wij informeren u vooraf wanneer het tijd is voor ingepland onderhoud en periodieke keuringen. Het is uw verantwoordelijkheid om contact met ons op te nemen als u in de auto of via Volvo Cars app berichten van ons krijgt waaruit blijkt dat er onderhoud of een keuring nodig is. Als u verzuimt het gepland onderhoud of de keuring van uw auto te laten uitvoeren binnen een maand of 1500 km (wat het eerst komt), bent u verplicht een extra vergoeding te betalen in overeenstemming met Bijlage 1. Bandenwissels vallen niet onder gepland onderhoud.

19. **WIELEN EN BANDEN**

- 19.1 Uw auto wordt voorzien van die wielen zoals vermeld in uw bestelbevestiging. Let erop, voor alle duidelijkheid, dat de maten van de winterbanden en velgen kunnen afwijken van de zomerbanden die online staan afgebeeld. We werken met diverse eersteklas bandenfabrikanten en uw auto wordt voorzien van banden van een van deze fabrikanten. We behouden ons het recht voor om de banden die mogelijk eerder met u besproken zijn voor levering van de auto, te verwisselen voor soortgelijke banden van een andere fabrikant.
- 19.2 Uw abonnement omvat het vervangen van de banden waar nodig om de rijveiligheid te bewaren als het gaat om normale slijtage (bovenmatige slijtage van banden veroorzaakt door onverantwoord rijgedrag valt hier niet onder). We inspecteren de rijveiligheid van de banden elke keer dat de auto voor gepland onderhoud in de garage is en vervangen of repareren de banden waar nodig. Tussen de geplande onderhoudsmomenten in de garage door, blijft u verantwoordelijk voor het regelmatig controleren of uw banden veilig zijn en voldoen aan de wettelijke vereisten aangaande profieldiepte. Als u denkt dat de banden moeten worden vervangen, neem dan contact op met de klantenservice via de contactgegevens die staan vermeld onder het bovenstaande artikel 1.2.
- 19.3 Indien u meer dan één set wielen hebt besteld, bestaat onze bandenservice tevens uit twee keer er jaar omwisselen van seizoenswielen, inclusief opslag en schoonmaak van de wielen. U stelt de auto hiervoor ter beschikking. We informeren u vooraf wanneer de wielen moeten worden vervangen. Dit is doorgaans in april en oktober.

20. **SLIJTAGE**

- 20.1 Normale slijtagewerkzaamheden aan alle onderdelen zijn onderdeel van uw abonnement, mits die slijtage niet is veroorzaakt door oneigenlijk gebruik.
- 20.2 We controleren de hiervoor genoemde slijtage elke keer dat de auto voor gepland onderhoud in de garage is en dragen zorg voor het noodzakelijke onderhoud. De goedgekeurde garage zal de slijtage beoordelen aan de hand van de Handleiding inleveren auto - <https://www.volvocars.com/images/v/-/media/applications/cbvglobalselect/nl/pdfs/handleiding-inleveren-auto.pdf>. Wel blijft u verantwoordelijk om de auto tussen de geplande onderhoudsbeurten door regelmatig te controleren op slijtage die van invloed op de technische veiligheid kan zijn. Als u denkt dat er onderhoud nodig is vanwege slijtage, neem dan contact op met de klantenservice, via de contactgegevens die staan vermeld onder het bovenstaande artikel 1.2.

21. **CAR CARE**

Onze Car Care-dienstverlening omvat:

- standaard schoonmaak van het exterieur van de auto (wasstraat of vergelijkbaar) alleen inbegrepen in combinatie met service interval (gepland onderhoud) die vooraf door ons zijn goedgekeurd; en
- standaard schoonmaak van het interieur van de auto (stofzuigen van de zittingen en vloer, afnemen van het dashboard en de middenconsole) alleen inbegrepen in combinatie met service interval (gepland onderhoud) die vooraf door ons zijn goedgekeurd. De auto wassen is niet inbegrepen bij bandenwissels en wettelijke inspecties.

22. PECHHULP

22.1 Onze pechhulp bestaat uit:

- 24/7 pechhulp;
- wegslepen naar de dichtstbijzijnde Volvo-dealer (bij een storing);
- hulp als u uzelf buitengesloten hebt;
- onkostenvergoeding bij reisonderbreking (als de auto een storing had); en
- starthulp, lieren (om uw auto uit modder, zand, sneeuw of greppel los te trekken), een lekke band verwisselen (als er een reserveband aanwezig is) of een noodvoorziening van brandstof of, voor elektrische auto's, slepen naar het dichtstbijzijnde laadstation of Volvo-dealer.

22.2 Klik [hier](https://www.volvocars.com/images/v/-/media/applications/cbvglobalselect/nl/pdfs/volvo_assistance_pechhulp.pdf) - https://www.volvocars.com/images/v/-/media/applications/cbvglobalselect/nl/pdfs/volvo_assistance_pechhulp.pdf als u meer wilt weten over de pechhulp die onderdeel van uw abonnement uitmaakt.

23. SIM-KAART VOOR INFOTAINMENT-DIENSTEN

De auto van uw abonnement is mogelijk uitgerust met een speciale SIM-kaart voor infotainment-diensten. Als dat het geval is, dan wordt die dienst aan u geleverd door onze telecommunicatiepartner en zult u akkoord moeten gaan met diens algemene voorwaarden om van deze dienst gebruik te kunnen maken. Uw maandelijkse tegoed aan infotainment data is voor de meeste klanten ruim voldoende en wij behouden ons het recht voor om uw gebruik van deze dienst op te schorten als u grote hoeveelheden data verbruikt - neem contact op met de klantenservice voor meer informatie. U mag deze SIM-kaart alleen in de auto van uw abonnement gebruiken.

Bijlage 1 – Kostenoverzicht

1. Te laat ophalen	Per	Kosten (€)
1.1 Auto niet opgehaald op de afgesproken afleverdatum	Per dag	25€ (geen BTW)
2. Inlevering van de auto		
2.1 Te laat inleveren	Per dag	25€ (incl. BTW)
2.2 Ingeleverde auto met een lege tank	Eenmalig	Brandstofkosten + 15€ (incl. BTW)
2.3 Ingeleverde auto niet schoongemaakt	Eenmalig	Werkelijke schoonmaakkosten + 150€ (geen BTW)
3. Betaling		
3.1 Te laat betaald	Per betaling	15€ (geen BTW)
4. Boetes		
4.1 Administratieve verwerking van een boete (zoals een parkeerboete of een boete voor te hard rijden)	Per gebeurtenis	15€ (incl. BTW)
5. Overschrijding van toegestane aantal kilometers		
5.1 Overschrijding van toegestane aantal kilometers	Per gebeurtenis	0,13€ per km (incl. BTW)
6. Abonnementen met een vaste looptijd (krachtens artikel 6.3)		
6.1 Voortijdige beëindiging bij abonnement met vaste looptijd	Eenmalig	40 % van de resterende maandelijkse abonnementskosten tijdens de overeengekomen looptijd (incl. BTW)
7. Overige kosten		
7.1 Verlies van kentekenbewijs	Per gebeurtenis	90€ (incl. BTW)
7.2 Verlies van autosleutel	Per bijbestelling	450€ (incl. BTW)
7.3 Verlies van andere dan de bovengenoemde onderdelen (bijvoorbeeld laadkabel, reservewiel, hoedenplank)	Elk verloren item	Kosten van het onderdeel (RRP)
7.4 Mislukte poging om de auto op te halen en af te leveren bij de garage ("no show")	Per poging	100€ (incl. BTW)
7.5 Onderhoud aan de auto niet uitgevoerd in overeenstemming met artikel 18.2	Eenmalig	500€ (incl. BTW)
7.6 Maximaal eigen risico voor auto onder abonnement	Per schadegebeurtenis	300€ (incl. BTW)