

V O L V O

Volvo Assistans

Använd supportknappen i bilen,
Volvo Cars-appen eller ring 020 – 55 55 66

Gäller fr o m januari 2023

Volvo Assistans

– om du behöver hjälp på vägen

Med Volvo Assistans får du hjälp på vägen om olyckan skulle vara framme. 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.

Volvo Assistans ingår i nybilsköpet under tre år räknat från första registreringsdagen. Därefter kan Volvohandlaren förlänga Volvo Assistans ett år i taget vid varje servicetillfälle till dess att bilen är 10 år*.

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 ditt försäkringsbolag. Om du har din bilförsäkring hos Volvia gäller samma telefonnummer.

*Lokala prisavvikelser kan förekomma då Volvo Assistans är ett tillägg i Volvo Originalservice.



V O L V O

VOLVO ASSISTANS

ANVÄND SUPPORTKNAPPEN I BILEN

VOLVO CARS-APPEN ELLER

RING 020-55 55 66

Det här ingår i Volvo Assistans

Volvo Assistans hjälper dig i följande situationer

Volvo Assistans gäller för produktrelaterade driftstopp som maskinhaveri, punktering samt annat tekniskt eller elektriskt fel som är oförutsett och inte beror på bristande underhåll. Vid punktering ombesörjs byte till bilens reservhjul alt. om bilmodellen saknar reservhjul, provisorisk lagningshjälp på plats. Om det inte är möjligt att reparera på plats bärgas bilen till närmaste auktoriserad Volvoverkstad. Kostnader för följdskador, reparationer och reservdelar ersätts inte. Husvagnar och släp bärgas också om de är kopplade till en Volvo som har mobilitetsproblem och en gällande Assistansförsäkring. Omhändertagande av t ex häst anses inte vara Volvo Assistans ansvar men om det är möjligt förflyttar vi hästtransporten med häst till en säker plats.

Även följande händelser täcks av Volvo Assistans:

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

För dessa tre händelser är Volvo Assistans begränsad till hjälp på plats enligt punkt 1.1 alternativt bärgning 1.2. Om reparationen beräknas ta mer än fyra timmar får du transport till hemorten/resmålet, hotellinkvartering eller hyrbil enligt punkt 1.3.

Volvo Assistans gäller för följande användning

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 (se punkt 1.6).

Volvo Assistans gäller i följande länder

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegovina, Bulgarien, Cypern (endast den grekiska delen), Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Gibraltar, Grekland, Holland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldavien, Monaco, Montenegro, Nordmakedonien, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Ryssland (begränsade områden), San Marino, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ukraina, Ungern, Vitryssland och Österrike. Volvo Assistans gäller även vid transport mellan dessa länder.

Hur länge Volvo Assistans gäller

Volvo Assistans gäller i tre år från första registreringsdag. Därefter kan bilens assistansförsäkring förlängas med ett år från det att Original Service är utförd enligt Volvos anvisningar hos en auktoriserad serviceverkstad i Volvohandeln i Sverige, upp till det att bilen fyllt 10 år. Servicen måste vara utförd innan bilen är 10 år gammal räknat från första registreringsdagen. Volvo Assistans är giltig för bilen oavsett eventuella ägarbyten.



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 också ett krav för att Volvo Assistans ska gälla.

Om bilen är utrustad med Volvo On Call, tryck på supportknappen i innertaket. 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 Cars-appen.

Du kan även ringa 020-55 55 66 (Sverige) eller +46 31 51 83 35 (om du befinner dig utomlands).

Om du ringer behöver vi följande uppgifter för att kunna hjälpa dig:

- Var bilen finns så att din bil kan lokaliseras för assistans.
- Bilens registreringsnummer och färg så att din bil lätt kan identifieras på platsen.
- Problembeskrivning så att rätt åtgärdsprogram kan vidtas.
- Ägarens namn och adress för identifiering.
- Telefonnummer eller mailadress där du befinner dig, 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.

Övriga villkor

1.1 Hjälp på plats

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

1.1.1 Strömlöst batteri

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

1.1.2 Drivmedelsbrist/felaktigt bränsle

Vid drivmedelsbrist utförs transport av bränsle. Vid felaktigt bränsle bärgas bilen till närmaste Volvoverkstad.

1.1.3 Lås eller nyckelrelaterade fel

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

1.2 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. Volvo Assistans betalar inte kostnader för däck eller reservdelar som är nödvändiga för reparation, oavsett om bärgning krävs eller inte.

1.3 Om ytterligare hjälp behövs

Om reparation på verkstad tar mer än fyra timmar får du och dina passagerare välja ett av följande alternativ. Detta gäller dock inte händelserna ingående i punkt 1.1.

1.3.1 Fortsätt din resa

För att du ska kunna fortsätta mot ditt resmål ersätter Volvo Assistans kostnader för buss-, tåg-, båt-, flygbiljett till ett värde av upp till 7 500 kr per person, för förare, passagerare, husdjur och bagage. För transport till verkstad, biluthyrning, tåg-, busstation, flygplats eller liknande, erbjuder Volvo Assistans även ersättning för taxi upp till ett värde av 800 kr. Bil- och persontransport ska alltid ske på billigaste sätt.

1.3.2 Hotellinkvartering

Under reparationstiden erbjuds hotellinkvartering på plats för förare och passagerare upp till 4 nätter till ett värde av högst 1200 kr (inkl moms) per person och dygn. Detta alternativ kan endast väljas i avvaktan på reparation.

1.3.3 Hyrbil i 3 arbetsdagar

Föredrar du i stället hyrbil under tiden din bil repareras betalar Volvo Assistans en standardutrustad bil, som storleksmässigt motsvarar din bil. Volvo Assistans ersätter kostnad för hyrbil i max 3 arbetsdagar.

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 1.3.1, 1.3.2 eller 1.3.3.

1.4 Persontransport för 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.

1.5 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.

1.6 Taxibilar, korttidsuthyrning och yrkesmässig trafik

För bil som är registrerad för taxi, korttidsuthyrning eller yrkesmässig trafik ersätter Volvo Assistans endast 1.1 och 1.2. Under punkt 1.6 gäller Volvo Assistans endast för bilar som är yngre än 37 månader.

Villkoren gäller fr o m januari 2023

VOLVO ASSISTANS

ANVÄND SUPPORTKNAPPEN I BILEN

VOLVO CARS-APPEN ELLER

RING 020-55 55 66

VOLVO ASSISTANS GÄLLER INTE FÖR:

- Tävling eller träning inför tävling.
- Medveten lagöverträdelse i samband med framförandet av bilen.
- Krig eller krigsrisk, revolution, upplopp, strejk, terroråd, 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 Assistans.
- Förstörd egendom eller stilleståndskostnad.
- Mervärdesskatt när du eller bilägaren/uthyraren är redovisningsskyldig för sådan skatt.
- Bil som är avställd hos Vägverkets trafikregister.
- Reparations- och reservdelskostnader.
- Utryckningsfordon.
- Kostnader för följdskador, reparationer och reservdelar i samband med punktering ersätts inte.
- Volvo Assistans gäller inte för skada som täcks av annan garanti eller som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag eller liknande åtagande.
- Volvo Assistans betalar inte för kostnader för däck eller reservdelar som är nödvändiga för reparation, oavsett om bärgning krävs eller inte.
- 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 alternativen under punkten 1.3.

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 hotellogi och hyrbilar.