

Voorwaarden

VOLVO ASSISTANCE



Welkom bij Volvo assistance.

Is uw Volvo nog geen 3 jaar oud of laat u het jaarlijkse reguliere onderhoud aan uw Volvo door de officiële Volvo-dealer uitvoeren, dan bent u -kosteloos- verzekerd van Volvo Assistance. Onze Europese weghulp, die wordt uitgevoerd in samenwerking met de ANWB-alarmcentrale. Bij pech onderweg kunt u daarop altijd een beroep doen.

Volvo Assistance is 24 uur per dag/7 dagen per week bereikbaar via de "On Call" knop in uw auto, via de Volvo Cars app en telefonisch in Nederland via 0800 865 86 22 77 en voor hulp in buitenland via +31 70 314 51 76.

Wat u moet doen bij pech.

U neemt contact op met Volvo Assistance via:

- De “On Call” knop in uw Volvo.
- Uw Volvo Cars app.
- Bel gratis in Nederland: 0800 865 86 22 77.
- Voor hulp in het buitenland: +31 70 314 51 76.

Let op!

Indien u op een snelweg in Frankrijk staat moet u volgens de Franse wetgeving eerst zelf 112 bellen. De Franse overheid zorgt ervoor dat uw Volvo naar een veilige locatie wordt gebracht. Neem daarna contact op met Volvo Assistance.

Verkeerde brandstof getankt: Zet het contact **NIET** aan, start de auto NIET (of zet deze onmiddellijk stil.)

De hulpverlening van Volvo Assistance is van toepassing in geheel Europa. In Turkije is dit tot aan de Bosphorus. In Rusland is de hulpverlening beperkt tot de grote steden in het Europese gedeelte.

Volvo Assistance is **geen** auto-, ongevallen of reisverzekering. Wel kunt u bij een ongeval of ruitschade contact opnemen met Volvo Assistance. Afhankelijk van de situatie en de omstandigheden, coördineren wij de hulpverlening, zodat u snel door uw eigen verzekeraar wordt bijgestaan. Indien noodzakelijk bieden wij u 1 dag vervangend vervoer, 100 km vrij, zodat u zelf alles met uw verzekeraar kunt regelen. Dit is van toepassing mits vervangend vervoer niet is meeverzekerd via uw eigen auto-, of reisverzekering. Bij ziekte van de bestuurder, waardoor u niet met de auto kunt terugreizen, of bij gemiste boekingen etc., dient u uw (reis)verzekering in te schakelen.

Volvo Assistance

Bij aanschaf van een nieuwe Volvo bij de Volvo-dealer in Nederland, heeft u 3 jaar recht op Volvo Assistance.
Bij aanschaf van een occasion met het garantielabel Volvo Selekt bij de Volvo-dealer in Nederland waar ook het onderhoud wordt uitgevoerd, heeft u 24 maanden recht op Volvo Assistance.

Is uw Volvo ouder dan 3 jaar en u laat het reguliere onderhoud uitvoeren bij de Volvo-dealer in Nederland, dan wordt Volvo Assistance verlengd tot de volgende onderhoudsbeurt, met een maximum van 12 maanden. Dit is ongeacht de leeftijd van uw Volvo.

Volvo Assistance is gekoppeld aan het kenteken van uw Volvo. Ook andere rechtsgeldige bestuurders van uw Volvo kunnen bij pech onderweg een beroep doen op de hulpverlening van Volvo Assistance.

Een geïmporteerde Volvo dient geregistreerd te zijn bij de Nederlandse importeur. Na een eerste onderhoudsbeurt bij de Volvo-dealer in Nederland heeft u recht op Volvo Assistance en de voorwaarden in Nederland, ongeacht de leeftijd van uw Volvo. Neem voor meer informatie contact op met de Volvo-dealer.

Voor slechts €55,- per jaar kunt u Volvo Assistance uitbreiden met Volvo **Premium** Assistance. Hiermee bent u o.a. verzekerd van **30 dagen** aaneengesloten vervangend vervoer. Dit is zowel in Nederland als in het buitenland van toepassing. Houdt u er rekening mee dat u ook Premium Assistance voor de pechsituatie moet afsluiten (lees meer over Premium bij: voordelen & voorwaarden Volvo Premium Assistance).

Wanneer neemt u bij pech contact op met Volvo Assistance: Bij een mechanisch of technisch defect waardoor uw Volvo niet meer kan rijden (binnen Europa en ook in uw eigen woonplaats). Bij verlies van sleutels in Nederland door welke oorzaak dan ook, zorgen wij ervoor als het mogelijk is, dat u in het bezit komt van uw reservesleutel. Bij verkeerd getankte brandstof: wordt uw Volvo, in verband met de speciale constructie van de tank, direct vervoerd naar de dichtstbijzijnde Volvo-dealer. De kosten gerelateerd aan de noodzakelijke werkzaamheden en de nieuwe brandstof worden niet door Volvo Assistance vergoed en zijn voor uw eigen rekening.

Als u zonder brandstof komt te staan. Bij een lekke band:

Zorg ervoor dat uw reserveband in goede staat is en u de sleutel van de afsluitbare wielmoeren bij de auto heeft NB: een zogenaamd Special Spare geldt als een tijdelijk normaal reservewiel.

Als uw Volvo zonder reservewiel is geleverd en de reparatieset (let op de houdbaarheidsdatum) blijkt onvoldoende voor reparatie, dan wordt uw Volvo naar de dichtstbijzijnde Volvo-dealer gebracht.

Diagnose en/of reparaties van de aan de auto aangekoppelde caravan of aanhanger zijn uitgesloten. Bij repatriëring van uw Volvo vervoeren wij ook uw caravan of aanhangwagen, als de pechsituatie door de auto is veroorzaakt.'

Reparatie binnenland

De monteur bekijkt ter plaatse of uw Volvo ter plekke te repareren is. Mocht de reparatie binnen drie kwartier niet lukken, dan wordt de auto (plus eventuele caravan of aanhanger) naar de dichtstbijzijnde Volvo-dealer gebracht. Als de reparatie langer dan 1 dag zal duren, dan kan in overleg met Volvo Assistance de auto naar de Volvo-dealer gebracht worden waar deze normaal in onderhoud is, mits deze Volvo-dealer zich binnen een straal van 80 km van de pech locatie bevindt.

Volvo Assistance verzekert maximaal één keer de transportkosten. Vóór de inzet van het transport dient in overleg met Volvo Assistance, aangegeven te worden naar welke Volvo-dealer in Nederland binnen een straal van 80 km, uw Volvo wordt gerepatrieerd.

De kosten van de diagnose en/of de reparatie, vallen niet onder de voorwaarden van Volvo Assistance. Als uw Volvo niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, dan stelt Volvo Assistance een vervangende huurauto van zo mogelijk vergelijkbare klasse ter beschikking voor maximaal 3 werkdagen, 100 kilometer vrij per dag.

- Denkt u om een geldig rijbewijs en een creditcard voor de borgstelling.
- Sommige verhuurmaatschappijen hanteren een minimum leeftijd van de bestuurder voor het huren van een auto.
- De vervangende auto moet door u worden teruggebracht op de locatie waar hij ter
- beschikking is gesteld, mits anders duidelijk met de hulpverlener is overeengekomen en vastgelegd. Indien hieraan niet wordt voldaan, kunnen hier voor u kosten aan verbonden zijn.

Als u tevens in het bezit bent van Volvo **Premium** Assistance kunt u in geval van pech met uw Volvo gebruik maken van 30 dagen aaneengesloten vervangend vervoer. (zie voordelen & voorwaarden Volvo Premium Assistance)

Reparatie buitenland

Uw Volvo wordt naar de dichtstbijzijnde Volvo-dealer of geautoriseerde garage gebracht. Als uw Volvo niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, dan heeft u, in overleg met Volvo Assistance, de keuze uit:

1. Een vervangende huurauto van zo mogelijk vergelijkbare klasse, voor maximaal 3 werkdagen, 100 kilometer vrij per dag. Mobiliteit staat hierbij voorop. Indien u in het bezit bent van Volvo **Premium Assistance**, kunt u gebruik maken van 30 dagen aaneengesloten vervangend vervoer. Maximale vergoeding van een taxirit voor het ophalen van de huurauto is € 50.
 - Denkt u in dat geval wel om een geldig rijbewijs en een creditcard voor de borgstelling. Sommige verhuurmaatschappijen hanteren een minimum leeftijd van de bestuurder voor het huren van een auto.
 - De vervangende auto moet door u teruggebracht worden op de locatie waar hij ter beschikking is gesteld, mits anders duidelijk met de hulpverlener is overeengekomen en vastgelegd. Indien hieraan niet wordt voldaan, kunnen hier voor u kosten aan verbonden zijn, deze kosten zijn voor uw rekening.
2. Wenst u op de reparatie te wachten? Dan kunt u gebruik maken van een hotelovernachting voor de inzittenden voor maximaal 4 nachten a € 75 per persoon per nacht. U krijgt een onkostenvergoeding per gebeurtenis van maximaal € 20 per persoon.
3. Wanneer u toch door wilt reizen naar uw eindbestemming of terug wilt naar huis, dan wordt de reis voor u en de inzittenden via openbaar vervoer, eerste klas, vergoed. Duurt deze reis langer dan 6 uur, dan kunt u per vliegtuig reizen voor maximaal € 650 per persoon, economy class. Volvo Assistance vergoedt bovendien een trein- of vliegticket voor één persoon om de auto na reparatie op te halen.

Verkiest u repatriëring van uw Volvo nadat de reparatie in het buitenland is uitgevoerd, dan worden deze kosten aan u doorbelast. Als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen, dan is er in overleg met Volvo Assistance de mogelijkheid om uw niet gerepareerde Volvo, met eventuele aanhanger of caravan, naar uw Volvo-dealer in Nederland te laten repatriëren.

Voordelen & Voorwaarden Volvo Premium Assistance

Bent u in het bezit van Volvo Assistance dan kunt u Volvo Premium Assistance afsluiten voor €55.- per jaar.

Premium Assistance is geldig voor een periode van maximaal 12 maanden en vervalt zodra op de auto geen Volvo Assistance meer van toepassing is of bij de verkoop van de auto. Premium Assistance kunt u online activeren op www.volvocard.nl of via uw Volvo-dealer. Premium Assistance kan niet tijdens een lopende pechsituatie worden afgesloten en gaat in 24 uur na afschrijven van de premie. Er vindt geen restitutie van de premie plaats.

Volvo **Premium** Assistance biedt u:

- **30 dagen aaneengesloten vervangend vervoer**, waarmee u per dag 100 kilometer vrij mag rijden. Dit is zowel in Nederland als in het buitenland van toepassing.

Wacht u in het buitenland liever tot uw Volvo gerepareerd is? Dan kunt u in plaats van een vervangende auto kiezen voor een van de onderstaande opties:

1. Een verblijf van maximaal 5 nachten in een hotel à € 125 per persoon per nacht;
2. U kunt zich ook per trein, in de eerste klas naar uw bestemming laten vervoeren;
3. Duurt deze reis langer dan 6 uur, dan kunt u een Business Class vliegticket nemen tot een maximum van € 850 per persoon.

De bagage in uw Volvo is meeverzekerd, voor een bedrag van € 500.

Verlenging

Volvo Premium Assistance wordt niet automatisch verlengd. Voor de vervaldatum van uw Volvo Premium Assistance ontvangt u bericht zodat u opnieuw Premium Assistance kunt afsluiten. De vervaldatum staat op uw bevestigingsbrief en kunt u tevens online terugvinden via www.volvocard.nl

Premium Assistance is uiterlijk van toepassing tot de einddatum van Volvo Assistance en kunt u verlengen via uw Volvo-dealer of online via www.volvocard.nl.

Declareren

Als u onderweg in overleg met Volvo Assistance kosten heeft gemaakt die voor vergoeding in aanmerking komen, dan kunt u voor uw declaratie gebruik maken van het online declaratieformulier. Het online declaratieformulier vindt u op volvocars.nl/assistance. Heeft u vragen over uw declaratie? Bel dan 088 269 58 85. Stuur alleen declaraties in waarbij originele nota's zijn bijgesloten.

Tot slot

Volvo Assistance is geen auto-ongevallen of reisverzekering en biedt uitsluitend hulp bij mechanische pech. Afhankelijk van de situatie en de omstandigheden, coördineren wij de hulpverlening, zodat u snel door uw eigen verzekeraar wordt bijgestaan. Indien noodzakelijk heeft u recht op 1 dag vervangend vervoer, 100 km vrij, om alles met uw verzekeraar te regelen, mits vervangend vervoer niet is meeverzekerd

Mocht u onverhoopt de reis moeten afbreken als gevolg van ziekte dan adviseren wij u om u te wenden tot uw ziektekosten- of reisverzekering. Kosten die u maakt zonder toestemming van Volvo Assistance en/of gemiste boekingen, komen niet in aanmerking voor een vergoeding.

Heeft u of een medereiziger zich niet gehouden aan wettelijke voorschriften, dan vervalt de dekking van Volvo Assistance. Denk hierbij aan het rijden onder invloed, onrechtmatig gebruik van de Volvo, deelname aan een autosportevenement waarbij de auto defect raakt etc.

De hulpverlening van Volvo Assistance is van toepassing in geheel Europa. In Turkije is dit tot aan de Bosphorus. In Rusland is de hulpverlening beperkt tot de grote steden in het Europese gedeelte.