

V O L V O

VOLVO ASSISTANCE

Geniet van uw reis, wat er ook gebeurt.



U HEBT EEN ONGEVAL OF PECH WAARDOOR UW WAGEN GEÏMMOBILISEERD IS?

Zet uw wagen zo **veilig** mogelijk aan de kant. Doe uw **fluohesje** aan en plaats een **waarschuwingsdriehoek** achter uw wagen indien die een obstakel vormt voor andere weggebruikers.

Volvo Assistance staat **24/7** voor u beschikbaar.

Enkel in geval van een **levensbedreigende** situatie, druk op de **SOS-knop**.



In geval van **panne** of **ongeval**, kunt u contact opnemen via verschillende kanalen:

De On-call knop in de wagen



De Volvo Cars App op uw telefoon



Wenst u via een digitaal formulier de pechverhelping op te starten, scan dan volgende QR-code:



volvocarbelux.be/assistance-formulier/

U kunt ons ook telefonisch bereiken op :

in België:
0800 15 475
(gratis)

in het Groot-hertogdom Luxemburg:
8002 86 37
(gratis)

vanuit het buitenland:
+32 2 221 12 90
(betalend nummer)

Hou alvast volgende gegevens bij de hand:

Het telefoon-nummer waarop u bereikbaar bent

Het chassis-nummer en nummerplaat van de wagen

(het chassisnummer vindt u in de boorddocumenten of in uw Volvo Cars App)

De locatie van uw wagen (raadpleeg eventueel uw gps in de wagen of op uw smartphone)

Vraag uw passagiers ook hun **fluohesjes** aan te trekken, verlaat de wagen en wacht op een **veilige plaats**.





WANNEER KUNT U BEROEP DOEN OP PECHBIJSTAND VIA **VOLVO ASSISTANCE**?

Volvo Assistance mag geactiveerd worden als de wagen **geïmmobiliseerd** is, wat wil zeggen dat de wagen **niet meer kan rijden** of dat verder rijden de inzittenden of de wagen **in gevaar** zou brengen.

In welk geval kunt u Volvo Assistance contacteren?

- Bij mechanische, technische of elektrische panne
- Wanneer de batterij van uw wagen leeg is
- Bij bandenpech (lekke of platte band)
- Bij brandstofproblemen (lege brandstoftank, verkeerde of verontreinigde brandstof)
- Bij problemen met sleutel en sloten (u heeft zich buitengesloten uit uw wagen, uw sleutel is verloren of defect)
- Wanneer uw wagen na een verkeersongeval niet verder kan rijden*
- Bij poging tot diefstal of vandalisme waardoor de wagen immobiel is geworden*
- Wanneer uw wagen gestolen werd*
- Bij brand aan/in uw wagen*

* In deze specifieke situaties is de dekking beperkt. Contacteer uw verzekeringsmaatschappij voor uw voorwaarden en eventuele tegemoetkomingen.

VOLVO ASSISTANCE HELPT U, AFHANKELIJK VAN UW SITUATIE TIJDENS UW REIS

Situatie 1:

U bevindt zich in België of het Groothertogdom Luxemburg

Situatie 2:

U bevindt zich in het buitenland, op weg naar uw bestemming of ter plaatse

Situatie 3:

U bevindt zich in het buitenland, op terugweg naar huis



SITUATIE 1:

U BEVINDT ZICH IN **BELGIË** OF HET GROOTHERTOOGDOM **LUXEMBURG**

- Als uw wagen niet ter plaatse hersteld kan worden, wordt deze naar de officiële Volvo-werkplaats van uw keuze in België of het Groothertogdom Luxemburg gesleept. Dit geldt voor situaties binnen België en Groothertogdom Luxemburg, evenals tot 30 km buiten de grenzen van de Belux-regio.
- Na het slepen naar een officiële Volvo-werkplaats bij pech, kunt u gedurende maximaal 5 werkdagen gebruikmaken van een vervangwagen. Indien mogelijk, wordt er een Volvo voor u beschikbaar gesteld.
- Bij een ongeval, brand, diefstal of vandalisme en na sleping naar een officiële Volvo-werkplaats beschikt u gedurende 1 dag over een vervangwagen. Contacteer uw verzekeringsmaatschappij voor uw voorwaarden en eventuele tegemoetkomingen.
- **Pick-up & delivery:** indien uw wagen binnen België of het Groothertogdom Luxemburg weggesleept moet worden, verzorgt of regelt Volvo Assistance uw transport naar het verhuurkantoor van de vervangwagen waarover u kunt beschikken. Wanneer uw wagen hersteld is of de gebruikstermijn van uw vervangwagen afloopt, brengt u de vervangwagen terug naar de Volvo-werkplaats die de herstelling aan uw wagen uitvoerde. Volvo Assistance zorgt er dan voor dat de vervangwagen opgehaald en naar het verhuurbedrijf teruggebracht wordt.

Opgelet: u blijft verantwoordelijk voor het afmelden van de vervangwagen bij het verhuurbedrijf.

SITUATIE 2:

U BEVINDT ZICH IN HET **BUITENLAND**, **OP WEG NAAR UW BESTEMMING** **OF TER PLAATSE**

- Wanneer u zich maximaal 30 km voorbij de BeLux-buitengrenzen bevindt, wordt uw wagen naar de Volvo werkplaats van uw keuze in België of het Groothertogdom Luxemburg gesleept. Wanneer u zich meer dan 30 km voorbij de BeLux-buitengrenzen bevindt, wordt uw wagen naar de dichtstbijzijnde Volvo-werkplaats gesleept.
- Bij een ongeval, brand, diefstal of vandalisme en na sleping naar een officiële Volvo-werkplaats beschikt u gedurende 1 dag over een vervangwagen. Contacteer uw verzekeringsmaatschappij voor uw voorwaarden en eventuele tegemoetkomingen.



Kleine panne of grote panne:

Wanneer uw Volvo binnen 3 werkdagen hersteld kan worden, wordt dit als een kleine panne beschouwd die ter plaatse zal hersteld worden. Wanneer het langer dan 3 werkdagen duurt om uw Volvo te herstellen, spreken we over een grote panne.

	KLEINE PANNE	GROTE PANNE
Verder reizen	U kunt hiervoor tot 10 werkdagen over een vervangwagen beschikken. Indien u langer dan 10 werkdagen over de vervangwagen wilt beschikken, kunt u deze termijn op eigen kosten verlengen.	Zelfde voorwaarden als bij kleine panne.
Herstelling ter plaatse	<ul style="list-style-type: none"> > U kunt in afwachting van de herstelling ter plaatse tot 5 nachten op hotel overnachten. Volvo Assistance organiseert uw hotelovernachting. > Daarbovenop beschikt u tijdens de duur van de herstelling over een vervangwagen, en dit met een maximum van 10 werkdagen. 	Zelfde voorwaarden als bij kleine panne.
Repatriëring	Bij een kleine panne is een repatriëring van uw Volvo niet voorzien. Wanneer u beslist uw wagen op eigen kosten te laten repatriëren, kunnen wij dit vanzelfsprekend voor u regelen.	<ul style="list-style-type: none"> > Wanneer blijkt dat uw wagen niet ter plaatse kan hersteld worden, behoudt u het recht op repatriëring van uw wagen en alle inzittenden voor rekening van Volvo Assistance. > Uw wagen wordt met een internationaal transport naar de Volvo-werkplaats van uw keuze in België of het Groothertogdom Luxemburg gebracht. > Volvo Assistance organiseert voor u en uw passagiers een terugkeer naar huis per taxi, met een internationale vervangwagen, de trein of met het vliegtuig. > Eenmaal thuis kunt u tot maximaal 5 werkdagen over een vervangwagen beschikken.

SITUATIE 3:

U BEVINDT ZICH IN HET BUITENLAND, OP TERUGWEG NAAR HUIS

- Afhankelijk of het een kleine of een grote panne betreft, heeft u recht op verschillende tegemoetkomingen.
- Bij een ongeval, brand, diefstal of vandalisme en na sleping naar een officiële Volvo-werkplaats beschikt u gedurende 1 dag over een vervangwagen. Contacteer uw verzekeringsmaatschappij voor uw voorwaarden en eventuele tegemoetkomingen.

Kleine panne of grote panne:

Wanneer uw Volvo binnen de 24 uren hersteld kan worden, wordt dit als een kleine panne beschouwd die ter plaatse zal hersteld worden (vb. bij bandenpech). Wanneer het langer dan 24 uren duurt om uw Volvo te herstellen, spreken we over een grote panne.

	KLEINE PANNE	GROTE PANNE
Herstelling ter plaatse	> U kunt in afwachting van de herstelling tot 3 nachten op hotel overnachten. Volvo Assistance organiseert uw hotelovernachting. U beschikt tijdens de duur van de herstelling eveneens over een vervangwagen, en dit met een maximum van 3 werkdagen.	> U kunt in afwachting van de herstelling tot 5 nachten op hotel overnachten. Volvo Assistance organiseert uw hotelovernachting. U beschikt tijdens de duur van de herstelling eveneens over een vervangwagen, en dit met een maximum van 10 werkdagen.

	KLEINE PANNE	GROTE PANNE
Verder reizen	<ul style="list-style-type: none"> > Indien u zich op minder dan 80 km van huis bevindt, en u wenst naar huis terug te keren, dan organiseren wij dit. Eens terug thuis kunt u tot maximaal 3 werkdagen over een lokale vervangwagen beschikken. > Indien u langer dan 3 werkdagen over de vervangwagen wilt beschikken, kunt u deze termijn op eigen kosten verlengen. Volvo Assistance organiseert naderhand voor één persoon transport om uw herstelde wagen terug op te halen. 	<p>U laat deze ter plaatse in het buitenland herstellen, en u wenst naar huis terug te keren:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Volvo Assistance organiseert dit. Eens terug thuis kunt u tot maximaal 5 werkdagen over een lokale vervangwagen beschikken. Indien u langer dan 5 werkdagen over de vervangwagen wilt beschikken, kunt u deze termijn op eigen kosten verlengen. Volvo Assistance organiseert naderhand voor één persoon transport om uw herstelde wagen terug op te halen.
Repatriëring	Niet van toepassing.	<p>U wenst uw Volvo in België of Groothertogdom Luxemburg te laten herstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Volvo Assistance organiseert de repatriëring van uw wagen en alle inzittenden. > Uw wagen wordt met een internationaal transport naar de Volvo-werkplaats van uw keuze in België of het Groothertogdom Luxemburg gebracht. Dit duurt gemiddeld een tweetal weken. > Eenmaal thuis kunt u tot maximaal 5 werkdagen over een vervangwagen beschikken.



AANVULLENDE DEFINITIES EN VOORWAARDEN

Wie is gedekt door Volvo Assistance?

Volvo Assistance dekt de wagen, de bestuurder en maximaal 4 passagiers (in een Volvo XC90 of EX90: de bestuurder en maximaal 6 passagiers).

Aanhangwagen of caravan

Wanneer de panne aan uw wagen niet meteen kan worden hersteld, en uw wagen weggesleept en/of gerepatriëerd moet worden, zal ook een eventuele aanhangwagen of caravan mee worden weggesleept en/of gerepatriëerd. Situeert de panne zich echter aan uw aanhangwagen of caravan (vb. lekke band), dan valt deze panne niet onder de dekking van Volvo Assistance.

Vervangwagen

In deze brochure vindt u de verschillende situatiebeschrijvingen waarbij u recht heeft op een vervangwagen.

Indien beschikbaar stelt Volvo Assistance u een vervangwagen ter beschikking van dezelfde categorie als uw eigen wagen. Indien beschikbaar stelt Volvo Assistance u binnen België en het Groothertogdom Luxemburg een Volvo ter beschikking. Volvo Assistance kan echter niet verantwoordelijk gesteld worden voor compensatie wanneer er geen Volvo of geen wagen van dezelfde categorie beschikbaar blijkt.

Brandstofkosten, bijkomende verzekeringen, tol ... die voortvloeien uit het gebruik van een vervangwagen worden niet gedekt door Volvo Assistance.

De minimumleeftijd en eventuele waarborg voor de vervangwagen zijn afhankelijk van de voorwaarden van de verhuurmaatschappij.

UITSLUITINGEN VAN DEKKING

Wat is niet inbegrepen in het Volvo Assistance programma:

- De kosten van de herstelling en/of reserveonderdelen zoals banden, accu's ...
- De kosten voor het legen van de brandstoftank en het bijvullen met de juiste brandstof of elektrisch laden (hybride en elektrische wagens).
- Rechtsbijstand of gerechtelijke kosten.
- Wagens die niet onderhouden worden volgens het door Volvo aanbevolen onderhoudsschema.
- Wagens die geen gevolg gaven aan de oproep tot inspectie/herstelling, o.a. in het kader van een terugroepactie.
- Incidenten ten gevolge van overmacht, zoals terreurdaden.
- Indirecte kosten en/of gevolgschade als gevolg van een panne.
- Kosten veroorzaakt door het incident, zoals schade aan bagage en verlies van inkomen.
- Bedrijfsvoertuigen zoals taxi's, politiewagens, rijsschoolauto's en huurwagens zijn uitsluitend gedekt voor herstelling ter plaatse en wegslepen (geen extra diensten).
- Medische interventies. Als u uw reis ten gevolge van ziekte moet afbreken, gelieve dan contact op te nemen met uw reisverzekering.
- Incidenten veroorzaakt door abnormaal gebruik van uw Volvo of ten gevolge van de installatie of het gebruik van niet-originele accessoires of onderdelen.
- Gebeurtenissen die opzettelijk door de begunstigde veroorzaakt worden of die het gevolg zijn van een vrijwillige veronachtzaming van de wetten en reglementeringen van de bezochte landen.

GEDEKTE REGIO

U kunt beroep doen op Volvo Assistance in:

Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus*, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland*, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg (Groothertogdom), Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Republiek van San Marino, Roemenië, Rusland**, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden en Zwitserland.



* Dekking in Cyprus is beperkt tot het Griekse gedeelte van het eiland.

** Dekking in Rusland is beperkt tot de streken rond Sint-Petersburg, Moskou, Rostov aan de Don, Togliatti en Perm: binnen een straal van 200 km, gemeten vanaf de buitenring van de stad.

V O L V O



Geldig vanaf 1st januari 2024 voor wagens die vanaf deze datum afgeleverd en ingeschreven zijn of een onderhoud bij een officiële Volvo-verdeler hebben gehad. Niet bindend document, onder voorbehoud van wijzigingen zonder voorafgaande kennisgeving in voorwaarden en specificaties.

Uw pechverhelping door Volvo Assistance wordt verzorgd door onze externe partner en serviceverlener Touring NV, Koning Albert II-laan 4 bus 12, 1000 Brussel.

Milieu-informatie (KB 19/03/2004), privacybeleid en juridische informatie: zie volvocars.be

V.u.: David Levis • maatschappelijke zetel: Volvo Car Belgium nv, John Kennedylaan 25, BE-9000 Gent
exploitatiezetel: Volvo Car Belux, Hunderenveldlaan 10, BE-1082 Sint-Agatha-Berchem