

**- Juni 2016 -**

**Allmänna Villkor för Volvo Service- och reparationsavtal**

*Nya och begagnade Volvo*

**Volvo Car Sverige AB**

## 1. Tillämplighet

Dessa allmänna villkor för Volvo Service- och reparationsavtal gäller för nya och begagnade Volvo personbilar. Villkoren gäller endast det Fordon som avtalet är tecknat för.

Volvo Service- och reparationsavtal kan inte tecknas för fordon som skall användas för tidningsdistribution, taxi-, budbils-, eller hyrbilsverksamhet.

## 2. Avtalstid

Avtalsperioden är 36, 24 eller 12 månader. Därefter kan avtalet förnyas med en ny 12-månadersperiod till dess att:

- Fordonet är 5 år (gäller avtal för nya personbilar) räknat från dess nyleveransdatum eller till den tidpunkt då Fordonet har rullat 15 000 mil (det som först inträffar).
- Fordonet är 6 år (gäller avtal för begagnade personbilar som tidigare haft Service- och reparationsavtal) räknat från dess nyleveransdatum eller till den tidpunkt då Fordonet har rullat 15 000 mil (det som först inträffar).

Så fort något av ovanstående inträffat upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning.

## 3. Förtida upphörande

- Kunden har rätt att säga upp avtalet, förutsatt att Kunden skriftligen informerar Volvohandlaren om uppsägningen.
- Om avtalet upphör i förtid har Kunden ej rätt att få tillbaka erlagda avgifter. Volvohandlaren har i sådana fall rätt att kräva in eventuellt underskott av Kunden.
- Avtalet upphör normalt att gälla då ägarbyte registrerats hos Transportstyrelsen.
- Volvohandlaren har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om förutsättningarna för Volvohandlaren verksamhet förändras väsentligt på grund av förhållanden utanför Volvohandlaren kontroll samt att detta avsevärt försvårar för Volvohandlaren att fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet. Volvohandlaren har också rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden uppenbart missbrukar sina rättigheter enligt avtalsvillkoren.
- Avtalet upphör att gälla i förtid om Kunden inte betalar i rätt tid eller om Kunden överlåter Fordonet.
- En uppsägning av avtalet innebär inte att Kunden befrias från sådana skyldigheter som uppkommit före avtalets upphörande.

## 4. Pris och betalning (se även punkt 5. Över-/Undermiljustering)

- Volvohandlaren prissättning beror bl.a. på Fordonets verkliga årliga körsträcka och mätarställning. Volvohandlaren löpande månadsfakturerar under en avtalsperiod bygger på Kundens angivna årliga körsträcka och bilens aktuella mätarställning. Som lägsta årliga debiterbara körsträcka gäller 1500 mil per år.
- Det pris som anges i avtalet är det månatliga priset för Volvohandlaren tjänster enligt avtalet under 36, 24 eller 12 månader, beroende på avtalets löptid. Därefter erbjuder Volvohandlaren kunden en förnyelse av avtalet med ett nytt månatligt pris inför varje ny 12-månadersperiod. Det nya månadspriset gäller från starten av varje ny 12-månadersperiod.
- Angivet pris innefattar tilläggstjänster enligt punkt 7 endast om Kunden tecknat sig för sådana i avtalet.
- Kunden skall betala den avtalade månadsavgiften i förskott, senast sista vardagen i föregående månad. Kunden bekräftar avtalet genom att betala första månadsavgiften.

- Betalning skall ske på det sätt som anges av Volvohandlaren.
- Om Kunden inte betalar månadsavgiften i rätt tid och inte betalar efter Volvohandlaren betalningspåminnelse i enlighet med vad som anges i betalningspåminnelsen, upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning. Avtalet anses ha upphört att gälla första dagen i den månad som den utblivna betalningen gällde för.
- Om Kunden beställer verkstadstjänster enligt avtalet och dessa utförs efter det att avtalet har upphört att gälla skall Kunden betala för verkstadstjänsterna enligt Volvohandlaren normala pris- och betalningsvillkor.

## 5. Över-/Undermiljustering

- Volvohandlaren har rätt att när som helst, i samband med verkstadsbesök eller på annat sätt, kontrollera om den verkliga körsträcka på årsbasis stämmer överens med den avtalade årliga körsträcka.
- Så snart Kunden har anledning att tro att den avtalade årliga körsträcka kommer att överskridas, skall Kunden meddela detta till Volvohandlaren.
- Nytt pris:** Volvohandlaren har rätt att höja priset för avtalsperiodens återstående månader om fordonets verkliga mätarställning överstiger beräknad mätarställning med mer än 500 mil. Beräknad mätarställning är den mätarställning som borde ha uppnåtts vid avstämningstillfället om den avtalade årliga körsträcka hade följts. Det nya priset är det pris som skulle ha gällt om korrekt årlig körsträcka hade angivits när avtalet tecknades alternativt förnyades.
- Retroaktivt belopp:** Kunden är alltid skyldig att betala för den körsträcka Fordonet faktiskt rullat. Det retroaktiva beloppet räknas ut enligt följande; 1) summan av hittills inbetalt belopp jämförs med summan av det belopp som skulle ha betalats in om det nya priset hade gällt från avtalsperiodens start, 2) differensen blir det retroaktiva beloppet.
- Vid konstaterade övermil förbinder sig Kunden att betala retroaktivt belopp resp. nytt månadsbelopp framgent. För betalning av retroaktivt belopp samt nytt månadsbelopp gäller punkt 4 e) och 4 f).
- Vid konstaterade undermil överstigande 500 mil (jfr punkt 5c) skall Volvohandlaren på motsvarande sätt betala tillbaka eventuell differens till Kunden.

## 6. Volvohandlaren åtaganden

### 6.1 Avtalets omfattning

Under förutsättning att Kunden fullgjort sina skyldigheter enligt avtalsvillkoren skall Volvohandlaren, med de begränsningar som anges i dessa villkor, utan ytterligare kostnad för Kunden, tillhandahålla och utföra:

- Volvo Originalservice** i enlighet med Volvos rekommendationer, inklusive slitage-, funktionalitet- och säkerhetskontroller och milbundna intervalltillägg såsom byten av tändstift, luftfilter och kamrem samt frivilliga mellaninspektioner. Åtagandet innefattar såväl arbete som material, såsom oljor, vätskor och reservdelar.
- Torkarblad** bytes enbart i samband med Volvo Originalservice, om behov föreligger enligt verkstadens fackmannamässiga bedömning. Eventuella byten däremellan bekostas av kunden.
- Reparationer** av mekaniska och elektriska fel eller skador som orsakats av normalt slitage och normalt bruk av Fordonet. Åtagandet innefattar såväl arbete som material, såsom oljor, vätskor och reservdelar.

- d) **Självrisk maskinskadeförsäkring:** Har kunden maskinskadeförsäkring (ingår normalt i halv- eller helförsäkring, jfr även punkt 6.2 b) och 6.2 c) i Volvia täcker avtalet självrisken oavsett belopp. Har kunden gällande maskinskadeförsäkring i annat försäkringsbolag täcker avtalet självrisken upp till max 2 000kr.
- e) Punkt 6.1 c) omfattar även sådan **extrautrustning** som monterats av Volvohandlaren och specificerats i avtalet, förutom sådan som undantas i punkt 6.2.
- f) Fel eller skador som inte är av väsentlig betydelse och som inte påverkar Fordonets användbarhet eller ökar risken för större eller ytterligare fel eller skada, avhjälps normalt - efter samråd med Kunden – vid nästkommande servicetillfälle.

#### 6.2 Följande punkter ingår inte i avtalet

- a) Påfyllning av oljor och vätskor mellan ordinarie servicetillfällen.
- b) Fel eller skador som täcks av för Fordonet gällande garantier, försäkringar eller motsvarande.
- c) Fel eller skador som täcks av villkoren i Volvias maskinskadeförsäkring och/eller drivlineförsäkring (ingår i regel i kundens bilförsäkring). Saknas gällande maskinskadeförsäkring eller kunden tecknat försäkring i annat bolag med andra villkor, får kunden själv bekosta reparationerna.
- d) Fel eller skador som beror på:
  - yttre åverkan eller stenscott
  - onormal eller oaksam användning av Fordonet
  - att Fordonet överlastats
  - att annan extrautrustning än den som specificerats i avtalet monterats
  - att Fordonet varit inblandat i olycka
  - att Fordonet använts för tävlingskörning
  - inbrott i, stöld av eller skadegörelse på Fordonet
  - brand, naturkatastrofer, krig eller annan händelse av force majeure-karaktär
  - att förorenat bränsle använts
  - att annat bränsle eller andra oljor eller vätskor än sådana som anges i Fordonets Instruktionsbok använts
- e) Fel eller skador som beror på att icke Volvoauktorerade produkter infogats i eller tillförts Fordonet eller fel eller skador på sådana produkter.
- f) Fel eller skador som beror på att justeringar, ombyggnationer eller reparationer utförts på Fordonet av annan än Volvos auktoriserade serviceorganisation.
- g) Åtgärder på eller utbyte av fälgar.
- h) Åtgärder på eller utbyte av däck samt hjulbalansering och hjulinställning, såvida sådana åtgärder ej nödvändiggjorts av andra reparationer som omfattas av avtalet eller omfattas av avtalets enligt punkt 7. Tilläggstjänster.
- i) Bränsle.
- j) Normal skötsel av Fordonet, innefattande t ex tvättning, städning och polering.
- k) Glas- (lyktor/fönster), lack-, korrosions- och karosskador (jfr punkt 6.2b).
- l) Ej fabriksmonterade mobiltelefoner och tillbehör till mobiltelefoner.
- m) Navigationssystem, audiosystem och kombinerade audio-/video- underhållnings-system och därtill hörande komponenter och alkoholås omfattas inte av avtalet utan av leverantörens garantier.
- n) Byte av inredning t. ex. klädsel och ratt.

För att vara befriad från sina åtaganden enligt punkt 6.1 måste Volvohandlaren göra sannolikt att något av undantagen i 6.2 a) - n) är giltiga.

#### 6.4 Arbetenas utförande

- a) Volvo Originalservice och reparationer utförs av avtalstecknande Volvohandlare (om inte Rikstäckande Service tecknats som tilläggstjänst). Volvohandlaren ansvarar dock för att Kunden kan erhålla akuta reparationer enligt avtalet även hos andra verkstäder i Sverige som ingår i Volvos auktoriserade serviceorganisation. Tilläggstjänster enligt punkt 7 kan erhållas endast av den avtalstecknande Volvohandlaren.
- b) Volvohandlaren utför sina service- och reparationsåtaganden på normala öppettider och inom skälig tid från det att Kunden anmält behov av service eller reparation och ställt Fordonet till förfogande för åtgärdande hos Volvohandlaren. Volvohandlaren bestämmer själv, på ett fackmannamässigt sätt, metod eller tillvägagångssätt för åtgärdande av fel.

#### 6.5 Reparationer i utlandet

- a) Kostnader för reparation av Fordonet utanför Sverige skall alltid betalas av Kundens själv.
- b) Om Kunden drabbas av kostnader för oförutsedd och nödvändig reparation av fel eller skada på Fordonet i Europa, har Kunden rätt till kontant ersättning i svenska kronor från den avtalstecknande Volvohandlaren, förutsatt:
  - att felet eller skadan normalt skulle ha täckts av avtalet.
  - att reparationen utförts av en verkstad som ingår i Volvos auktoriserade serviceorganisation i ett land som vid reparationstillfället omfattats av Volvias personbilsförsäkring.
  - att Kunden kan uppvisa kvitto på betalningen av reparationskostnaden samt specifikation över utförda arbeten.
- c) Kunden har rätt att kräva ersättning med ett belopp motsvarande Kundens reparationskostnad - omräknat i svenska kronor per dagen för Kundens betalning - för att återställa Fordonet i det skick det hade före felets eller skadans inträffande. Ersättningen kan aldrig överstiga kostnaden för en motsvarande reparation hos Volvohandlaren i Sverige.

#### 7. Tilläggstjänster

Avtalet kan mot pristillägg även omfatta tilläggstjänsterna Rikstäckande Service, Verkstadshyrbil samt Hjulskifte inkl förvaring.

Utöver dessa tilläggstjänster kan Volvohandlaren eventuellt erbjuda lokala komplement.

#### 8. Kundens skyldigheter

Kundens rätt till service eller reparationer förutsätter att Kunden erlagt betalning enligt avtalet och att behovet av de av Kunden begärda åtgärder uppkommit under avtalstiden. För att avtalet skall gälla krävs dessutom att Kunden:

- a) Vid tidpunkten för avtalets tecknande har gällande maskinskadeförsäkring.
- b) Kör, underhåller och sköter Fordonet i enlighet med de instruktioner som anges i Fordonets Instruktionsbok och Service- & Garantibok.
- c) Genomför rutinkontroller av olje- och vätskenivåer i Fordonet mellan rekommenderade serviceintervall och fyller på vid behov på egen bekostnad.

- d) På egen bekostnad lämnar Fordonet till auktoriserad Volvoverkstad för Volvo Originalservice vid de serviceintervall som anges i Fordonets Instruktionsbok och Service & Garantibok, +/- 300 mil, alternativt enligt angivet årsintervall +/- 1 månad efter senast utförda ordinarie service.
- e) I händelse av mekaniska eller elektriska fel eller skador på Fordonet, underrättar auktoriserad Volvoverkstad om felet inom skälig tid - normalt 14 dagar - från det att felet eller skadan upptäckts och därefter på egen bekostnad ställer Fordonet till verkstadens förfogande för åtgärdande.
- f) I händelse av fel eller skada på Fordonets kilometerräknare, omedelbart underrättar auktoriserad Volvoverkstad om felet och därefter på egen bekostnad ställer fordonet till verkstadens förfogande för åtgärdande.

### **9. Överlåtelse m.m.**

Om kunden överläter Fordonet anses avtalet upphöra samtidigt som överlåtelsen. Den nya ägaren av Fordonet kan teckna nytt Service- och reparationsavtal med Volvohandlaren, förutsatt att Volvohandlaren skriftligen godkänner det, samt att den nya ägaren inte bedriver kommersiell handel med bilar.

### **10. Ansvarsbegränsning**

Detta avtal innefattar inte någon skyldighet för Volvohandlaren att på något sätt ersätta Kunden för dennes kostnader, inkomstbortfall, tidsförlust eller annan skada, till följd av att Kunden ställt Fordonet till Volvohandlaren förfogande eller på grund av att Kunden varit förhindrad att nyttja Fordonet under den tid Volvohandlaren haft Fordonet i sin vård för service- eller reparationsåtgärder.

Detta innebär dock ingen inskränkning i konsumentens möjlighet att vid fel i eller dröjsmål med tjänsten kräva påföljder i enlighet med tvingande lagbestämmelser.

### **11. Tvist**

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av detta avtal skall parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Konsument kan vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller låta pröva tvisten hos Allmänna Reklamationsnämnden.

Tvister kan alltid prövas av allmän domstol.