

**- November 2008 -**

**Allmänna Villkor för Volvo Trygghetsavtal**

*Nya och begagnade Volvo*

**Volvo Personbilar Sverige AB**

## 1. Tillämplighet

Dessa allmänna villkor för Volvo Trygghetsavtal gäller för nya och begagnade Volvo Personbilar. Villkoren gäller endast det Fordon som avtalet är tecknat för.

Volvo Trygghetsavtal 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 och begagnade personbilar tecknade fr.o.m. 2004) räknat från dess nyleveransdatum (d.v.s. det datum då bilen registrerats på kunden i Centrala Bilregistret) eller till den tidpunkt då Fordonet har rullat 15 000 mil.
- Fordonet är 6 år (gäller avtal för begagnade personbilar tecknade fr.o.m. 2005 som tidigare haft Trygghetsavtal) räknat från dess nyleveransdatum (d.v.s. det datum då bilen registrerats på kunden i Centrala Bilregistret) eller till den tidpunkt då Fordonet har rullat 15 000 mil.
- Fordonet är 10 år (gäller avtal för nya och begagnade personbilar tecknade t.o.m. 2003) räknat från dess nyleveransdatum (d.v.s. det datum då bilen registrerats på kunden i Centrala Bilregistret) eller till den tidpunkt då Fordonet har rullat 15 000 mil.

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 Återförsäljaren om uppsägningen.
- Om avtalet upphör i förtid har Kunden ej rätt att få tillbaka erlagda avgifter. Återförsäljaren har i sådana fall rätt att kräva in eventuellt underskott av Kunden.
- Avtalet upphör normalt att gälla då ägarbyte registrerats hos Centrala Bilregistret.
- Återförsäljaren har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om förutsättningarna för Återförsäljarens verksamhet förändras väsentligt på grund av förhållanden utanför Återförsäljarens kontroll samt att detta avsevärt försvårar för Återförsäljaren att fullgöra sina skyldigheter enligt avtalet. Återförsäljaren 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)

- Återförsäljarens prissättning beror bl.a. på Fordonets verkliga årliga körsträcka och mätarställning. Återförsäljarens löpande månadsfakturer 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 Återförsäljarens tjänster enligt avtalet under 36, 24 eller 12 månader, beroende på avtalets löptid. Därefter erbjuder Återförsäljaren 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.
- Betalning skall ske på det sätt som anges av Återförsäljaren.
- Om Kunden inte betalar månadsavgiften i rätt tid och inte betalar efter Återförsäljarens 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 uteblivna 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 Återförsäljarens normala pris- och betalningsvillkor.

## 5. Över-/Undermiljustering

- Återförsäljaren har rätt att när som helst, i samband med verkstadsbesök eller på annat sätt, kontrollera om den verkliga körsträckan på årsbasis stämmer överens med den avtalade årliga körsträckan.
- Så snart Kunden har anledning att tro att den avtalade årliga körsträckan kommer att överskridas, skall Kunden meddela detta till Återförsäljaren.
- Nytt pris:** Återförsäljaren 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 körsträckan 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) det månadspris som gällt för Kunden fram till tillfället för över-/undermiljusteringen jämförs med det nya rättvisande månadspriset, 2) differensen multipliceras med antalet månader som förflutit från det avtalet tecknades alternativt förnyades fram till avstämningstillfället.
- 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 5 c) skall Återförsäljaren på motsvarande sätt betala tillbaka eventuell differens till Kunden.

## 6. Återförsäljarens åtaganden

### 6.1 Avtalets omfattning

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

- Original Service** 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** byts enbart i samband med Original Service, 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 självriskens oavsett belopp. Har kunden gällande maskinskadeförsäkring i annat försäkringsbolag täcker avtalet självriskens upp till max 2 000 kr.
- e) Punkt 6.1 c) omfattar även sådan **extrautrustning** som monterats av Återförsäljaren och specificerats i avtalet, förutom sådan som undantagsvis 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, avhjälpas 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 stenskott
  - onormal eller oaktsam användning av Fordonet
  - att Fordonet överlastats
  - att annan extrautrustning än den som specificerats i avtalet monterats (*gäller endast Volvo/ Personbilar*)
  - 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 Volvoauktoriserade 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 6.2 b).
- l) Ej fabriksmonterade mobiltelefoner och tillbehör till mobiltelefoner.
- m) Navigationssystem, audiosystem och kombinerade audio-/video- underhållnings-system och därtill hörande komponenter 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 Återförsäljaren göra sannolikt att något av undantagen i 6.2 a) - n) är giltiga.

#### 6.4 Arbetenas utförande

- a) För avtal tecknade fr.o.m. 2004 gäller att Original Service och reparationer utförs av avtalstecknande Återförsäljare (om inte Rikstäckande Service tecknats som tilläggstjänst). Återförsäljaren 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 Återförsäljaren.
- b) För avtal tecknade t.o.m. 2003 gäller att Original Service och reparationer i normalfallet utförs av avtalstecknande Återförsäljare. Återförsäljaren svarar dock för att Kunden kan erhålla Original Service och reparationer enligt avtalet även hos andra i Sverige befintliga verkstäder som ingår i Volvos auktoriserade serviceorganisation. Sådan annan verkstads skyldigheter gentemot Kunden skall, med de begränsningar som följer i denna punkt, motsvara vad Kunden har rätt att fordra av Återförsäljaren enligt detta avtal. Tilläggstjänster enligt punkt 7 kan normalt erhållas endast av den avtalstecknande Återförsäljaren.
- c) Återförsäljaren 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 Återförsäljaren. Återförsäljaren 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 Kunden 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 Återförsäljaren, 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 Försäkrings AB Volvias personbilsförsäkring eller transportbilsförsäkring.
  - 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 Återförsäljaren i Sverige.

#### 7. Tilläggstjänster

Avtalet kan mot pristillägg även omfatta tilläggstjänsterna Rikstäckande Service, Verkstadshyrbil samt Hjulskifte Vinter/Sommar.

Utöver dessa tilläggstjänster kan Återförsäljaren 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 åtgärderna uppkommit under avtalstiden. För att avtalet skall gälla krävs dessutom att Kunden:

- a) Vid tidpunkten för avtalets tecknande har gällande maskinskade-försäkring.
- 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 Original Service 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 överlåter Fordonet anses avtalet upphöra samtidigt som överlåtelsen. Den nya ägaren av Fordonet kan teckna nytt Trygghetsavtal med Återförsäljaren, förutsatt att Återförsäljaren skriftligen godkänner det, samt att den nya ägaren inte bedriver kommersiell handel med bilar.

## 10. Ansvarsbegränsning

Detta avtal innefattar inte någon skyldighet för Återförsäljaren att på något sätt ersätta Kunden för dennes kostnader, inkomstbortfall, tidsförlust eller annan skada, till följd av att Kunden ställt Fordonet till Återförsäljarens förfogande eller på grund av att Kunden varit förhindrad att nyttja Fordonet under den tid Återförsäljaren 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.