



# VOLVO ASSISTANCE

Просто зателефонуйте  
0-800-303-555 (в Україні)  
+38-044-495-0078 (в інших країнах)



Для автомобілів з 2019 модельного року

# Невідкладна допомога у разі необхідності

Коли Ви вирішили обрати Volvo, Ви зробили свій вибір на користь незрівняної безпеки та безтурботного задоволення від керування. Будьте впевненими у Вашому постійному захисті від неприємностей, викликаних технічними несправностями, та від інших непередбачуваних обставин, адже ми подбаємо майже про всі Ваші негаразди на дорозі, оскільки вважаємо, що власники Volvo заслуговують найкращого в усьому.

## ЩО ПОКРИВАЄ VOLVO ASSISTANCE?

- Volvo Assistance<sup>1</sup> – це послуга, яка пропонується власникам Volvo у випадках поломки автомобіля в дорозі.
- Послуга активна протягом 2 років з дати придбання автомобіля.
- Право на отримання послуг за програмою Volvo Assistance на безоплатній основі в межах покриття Послуги мають водій/особа, яка керує транспортним засобом, а також пасажир, але не більше 4-х (не більше 6-ти для XC90).
- З Volvo Assistance Ви захищені 24 години на добу, 365 днів на рік. Де б Ви не знаходились, в своїй країні, або у подорожі Європою<sup>4</sup>, або навіть вдома, просто зателефонуйте за безкоштовним номером телефону (за кордоном – за локальними тарифами) - і ми якнайшвидше Вам допоможемо.

## ВИ МОЖЕТЕ СКОРИСТАТИСЯ VOLVO ASSISTANCE У НАСТУПНИХ ВИПАДКАХ<sup>2,3</sup>:

- Раптова механічна або електрична несправність
  - Проблеми з паливом: нестача пального, заправка невірним типом пального, неякісне пальне
  - Проблеми з ключами: ключ заблокований, втрачений або зламаний
  - Проблеми з шинами: прокол або спущено
  - Розряджена АКБ
  - Дорожньо-транспортна пригода, в результаті якої автомобіль не може рухатися далі самостійно
  - Спроба крадіжки або акт вандалізму, в результаті яких автомобіль не може рухатися далі самостійно
  - Крадіжка (автомобіль було викрадено)
  - Пожежа автомобіля
  - Консьерж-сервіс
- 1) Виконавцем послуги Volvo Assistance для автомобілів, проданих офіційними дилерськими центрами Volvo на території України, є Представництво «АВП Польська Сп. з о.о.» в Україні.
  - 2) Таксі, автомобілі на прокат, поліцейські автомобілі, автомобілі швидкої допомоги та автомобілі, що використовуються автошколами, мають право тільки на допомогу на дорозі, буксирування та евакуацію.
  - 3) Вартість ремонту та всіх витратних матеріалів даною програмою не покривається і сплачується власником автомобіля/довіреною особою власника самостійно.
  - 4) Перелік країн зазначено у розділі Країни, в яких працює програма Volvo Assistance.



## Що пропонує Volvo Assistance?

### ДЛЯ ВАШОГО АВТОМОБІЛЯ:

#### • Ремонт на дорозі

Ми спробуємо допомогти Вам на місці усунути несправність та відновити можливість автомобіля рухатися далі.

Якщо ми не зможемо усунути несправність на місці, автомобіль (в т.ч. фургон/трейлер) буде евакуйований до найближчого офіційного Сервісного центру Volvo. Автомобіль може бути доставлений до найближчого офіційного дилера Volvo або до будь-якого офіційного дилера/сервіс-партнера Volvo за Вашим вибором, якщо відстань від місця виникнення несправності до/від Вашого дому не перевищує 80 км.

#### • Зберігання у нічний час

Якщо автомобіль має бути доставлено до найближчого офіційного дилера Volvo в той час, коли він закритий (неробочий час), то організовується переміщення автомобіля на безпечну стоянку з охороною. Наступного робочого дня автомобіль буде евакуйовано до авторизованого СТО. Покриваються витрати на евакуацію (буксирування та паркування) до 100 ЄВРО\*\*.

### ДЛЯ ВАС:

Якщо Ваш автомобіль має бути доставлений до офіційного Сервісного центру Volvo, при цьому несправність не може бути усунута впродовж 4 годин або того ж дня:

#### • Продовження поїздки

- організація таксі, якщо відстань до/від Вашого дому або пункту призначення не перевищує 80 км, вартістю до 50 ЄВРО
- або організація підмінного\* автомобіля на час ремонту, максимум на 168 годин (7 діб), а у випадку дорожньо-транспортної пригоди, викрадення або акту вандалізму – до 48 годин (2 доби).

- або організація та оплата проїзду потягом, квитки першого класу (або аналогічного класу) для всіх пасажирів, вартістю максимум 600 євро на особу.
- або, якщо тривалість поїздки потягом більша за 6 годин, організація та оплата перельоту літаком, квитки економ-класу, вартістю максимум 600 євро на особу (у випадку дорожньо-транспортної пригоди, викрадення або акту вандалізму можуть бути запропоновані лише квитки на потяг).

### АБО:

#### • Розміщення в готелі

Якщо відстань до/від Вашого дому більша за 80 км, Вам може бути запропоновано розміщення в готелі на час проведення ремонту. Максимум 4 ночі вартістю до 100 євро за одну особу за одну ніч, для всіх пасажирів (у випадку дорожньо-транспортної пригоди, викрадення, пожежі або акту вандалізму покривається лише одна доба. З питань отримання додаткових послуг, зв'яжіться з Вашою страховою компанією).

#### \*Підмінний автомобіль.

Орендарем підмінного автомобіля являєтесь Ви і маєте дотримуватись умов договору. У якості підмінного автомобіля надаються автомобілі Volvo аналогічного класу (за наявності); у випадку відсутності - автомобіль іншого бренду з автопарку партнерів. Підмінний автомобіль подається і забирається від Вас у точці, де Вам зручно. Тобто, Ви не турбуєтесь про візит в компанію з прокату автомобілів.

Витрати на пальне для орендованого автомобіля, а також додаткові витрати, пов'язані з орендою автомобіля, покриваються власником автомобіля Volvo самостійно і відшкодуванню не підлягають.

\*\* тут і далі по тексту під ЄВРО мається на увазі гривневий еквівалент за курсом НБУ на день покриття затрат без урахування ПДВ.

### ДОДАТКОВІ ПЕРЕВАГИ

Volvo Assistance закріплюється за автомобілем, а не за власником, відповідно, право на отримання послуг мають усі, хто б не був за кермом, разом з пасажирями. Для отримання інформації стосовно того, що покривається, а що – ні, будь ласка, зв'яжіться з оператором Volvo Assistance і отримайте вичерпну відповідь на всі Ваші запитання

### ОТРИМАННЯ АВТОМОБІЛЯ ПІСЛЯ РЕМОНТУ

Ми сплатимо за поїздки однієї особи, щоб

отримати автомобіль після ремонту\*\*\*,

- на таксі, якщо відстань менша за 80 км, вартістю до 50 євро. Якщо відстань більша ніж 80км,
- потягом, квиток першого класу, або, якщо подорож потягом триватиме більше 6 годин,
- літаком, квиток економ-класу, вартістю до 600 євро.

\*\*\*окрім випадків «ДТП», «Спроба угону», «Акт вандалізму» або «Пожежа»

### РЕПАТРИАЦІЯ АВТОМОБІЛЯ

Якщо автомобіль не може бути відремонтований протягом 3 робочих днів за кордоном або 2 робочих днів в Україні, ми сплатимо за повернення автомобіля (включаючи фургон/трейлер) до Вашого офіційного Сервісного центру Volvo (який Ви відвідуєте регулярно). Також буде покрито вартість поїздки водія та пасажирів додому у випадку «Несправність» та/або «Помила водія» способом, аналогічним до пункту «Отримання автомобіля після ремонту». Витрати на можливе паркування автомобіля (включаючи фургон/трейлер), що було необхідно протягом очікування на повернення автомобіля, також будуть покриті на суму в межах 100 євро.

### **ПІДМІННИЙ АВТОМОБІЛЬ\***

Якщо Ваш автомобіль прибув до офіційного Сервісного центру Volvo своїм ходом, але потребує ремонту понад 1 день, Вам може бути надано підмінний автомобіль на час ремонту, строком до 120 годин (5 діб), або на 48 годин (2 доби) за умови дорожньо-транспортної пригоди, спроби викрадення або акту вандалізму. Дана послуга доступна 1 (один) раз на рік та виключає випадки планового обслуговування автомобіля (регулярне планове ТО згідно з регламентом виробника).

\*Підмінний автомобіль.

Орендарем підмінного автомобіля являєтесь Ви і маєте дотримуватись умов договору. У якості підмінного автомобіля надаються автомобілі Volvo аналогічного класу (за наявності); у випадку відсутності - автомобіль іншого бренду з автопарку партнерів. Підмінний автомобіль подається і забирається від Вас у точці, де Вам зручно. Тобто, Ви не турбуєтесь про візит в компанію з прокату автомобілів. Витрати на пальне для орендованого автомобіля, а також додаткові витрати, пов'язані з орендою автомобіля, покриваються власником автомобіля Volvo самостійно і відшкодуванню не підлягають.

### **СЕРВІС ТЕРМІНОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ**

У разі серйозних інцидентів, термінові або важливі повідомлення будуть передані через Volvo Assistance Вашій родині, близьким, роботодавцю або діловим партнерам

### **КОНСЬЕРЖ-СЕРВІС**

Для Вас буде організовано надання наступних послуг (вартість безпосередньо послуг або товарів оплачується Вами):

- Бронювання готелів
- Квитки на кінофільми / в театр
- Бронювання ресторану
- Квитки на літак / поїзд
- Замовлення таксі

- Замовлення кур'єра DHL / UPS
- Організація тест-драйву моделі VOLVO
- Запис автомобіля VOLVO на офіційний сервіс
- Організація послуги «Драйвер»
- Розморожування замків

### **ПРОГРАМА VOLVO ASSISTANCE ПРОПОНУЄ ШИРОКИЙ СПЕКТР ПЕРЕВАГ, ПРОТЕ Є ВИПАДКИ, ЯКІ НЕ ПОКРИВАЮТЬСЯ ДАНОЮ ПРОГРАМОЮ:**

- Автомобілі, що потребують звичайного ремонту та обслуговування.
- Автомобілі, викликані офіційним Сервісним центром Volvo для технічного обслуговування або ремонту.
- Автомобілі, що використовуються для мотогонок, ралі, перевірки на швидкість і витривалість, випробувань або знаходяться за межами радіусу обслуговування.
- Для автомобілів, що використовуються в комерційних цілях, таких як таксі, поліцейські автомобілі, автомобілі, що використовуються в автошколах та в прокатних компаніях, покриваються лише випадки ремонту на місці та буксирування.
- Автомобілі, придбані у неофіційних дилерів та/або за межами України незалежно від місця, де вони зареєстровані.
- Автомобілі, що знаходяться в стані, непридатному для експлуатації на дорогах або не обслуговуються офіційним дилером/сервіс-партнером Volvo відповідно до рекомендацій виробника.
- Інциденти, викликані неправильною експлуатацією Вашого авто (згідно інструкції з експлуатації) або спричинені встановленням/

використанням неоригінальних аксесуарів або запчастин.

- Несправності, що виникли в результаті навмисного псування або вандалізму, заподіяного власником або користувачем, або участі в злочині чи правопорушенні.
- Будь-які витрати і/або шкода майну, які є наслідком несправності автомобіля.
- Медичні і супутні послуги – у разі, якщо Ви змушені припинити подорож через хворобу та/або госпіталізацію, зверніться до страхової компанії, де Вами було оформлене медичне страхування на час подорожі.
- Інциденти пов'язані з форс-мажорними обставинами.

### **КРАЇНИ, В ЯКИХ ПРАЦЮЄ ПРОГРАМА VOLVO ASSISTANCE :**

Андорра, Австрія, Білорусь, Бельгія, Боснія і Герцеговина, Болгарія, Великобританія, Кіпр\*, Чеська Республіка, Данія, Естонія, Фінляндія, Франція, Македонія, Гібралтар, Греція, Угорщина, Ісландія, Ірландія, Італія, Латвія, Ліхтенштейн, Литва, Люксембург, Мальта, Молдова, Монако, Нідерланди, Норвегія, Польща, Португалія, Республіка Сан-Марино, Румунія, Росія\*\*, Сербія, Словаччина, Словенія, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Туреччина, Україна (окрім тимчасово окупованих територій Донецької та Луганської областей, а також АР Крим)

\* Покриття на Кіпрі обмежується грецькою територією острова.

\*\* Покриття в Російській Федерації обмежується регіонами Санкт-Петербург, Москва, Ростов на Дону, Тольятті, Перм та в межах 50 км від адміністративної межі даних міст, а також повне покриття на трасах E95 і E115.

## Як зв'язатися з Volvo Assistance у разі необхідності \*

В УКРАЇНІ ТЕЛ.: 0-800-303-555

В ІНШИХ КРАЇНАХ ТЕЛ.: +38-044-495-00-78

### Які дії необхідно виконати при зверненні по допомогу:

- Перемістіть свій автомобіль у безпечне місце (на скільки це можливо), за необхідності встановіть перед автомобілем знак (-и) аварійної зупинки (червоний трикутник)
- За необхідності вдягніть на себе та своїх пасажирів світловідбиваючі жилети та залиште автомобіль, очікуючи в безпечному місці
- Тримайте напоготові картку Volvo Assistance, коли телефонуйте за даними номерами. Разом з державним реєстраційним номером Вашого автомобіля Ви маєте також повідомити VIN номер (ідентифікаційний номер автомобіля), що має бути зазначений на картці. Якщо VIN номер не зазначено на картці, Ви можете його побачити, поглянувши на панель приладів через лобове скло з боку водія, або ж знайти його в налаштуваннях через кнопку MY CAR на центральній панелі приладів
- Натисніть кнопку Volvo On Call<sup>1</sup> або
- Використайте номер телефону Volvo Assistance, що зазначено на Вашій картці, та повідомте оператору:
  - Ваше ім'я
  - Реєстраційний та VIN номер Вашого автомобіля
  - Модель та колір автомобіля
  - Ваше місце перебування, детально, на скільки це можливо
  - Номер мобільного телефону, за яким з Вами можна зв'язатися

Оператор Volvo Assistance відповість на всі Ваші питання стосовно Volvo Assistance та стосовно покриття даної програми.

\* якщо ви потребуєте допомоги Volvo Assistance, зателефонуйте за зазначеними номерами (або скористайтесь кнопкою Volvo On Call) одразу після настання випадку, який покривається дією даної програми, та дотримуйтесь рекомендацій оператора Volvo Assistance. Несвоєчасне звернення до Volvo Assistance є підставою для відмови у наданні даної послуги.

<sup>1</sup> Volvo On Call – це система, що дозволяє отримати допомогу в екстрених випадках, використовуючи GPS та LTE/GSM технології. Також Volvo On Call за допомогою програмних додатків до мобільних телефонів дозволяє дистанційно контролювати та керувати деякими з функцій Вашого автомобіля, коли він не знаходиться у русі.



### VOLVO ASSISTANCE

0-800-303-555  
(в Україні)  
+38-044-495-0078  
(в інших країнах)

Ми рекомендуємо Вам зберегти ці номери в записній книжці Вашого мобільного телефону

**VOLVO ASSISTANCE – ПРОСТО ЗАТЕЛЕФОНУЙТЕ 0-800-303-555 (В УКРАЇНІ) +38-044-495-0078 (В ІНШИХ КРАЇНАХ)**

## Ваш автомобіль обладнано Volvo On Call

Використовуючи сучасні технології, Volvo On Call готовий допомогти 24 години на добу, 365 днів на рік на більшій частині Європи. Будь то дрібна незручність або питання – просто натисніть кнопку Volvo On Call.

В разі критичної ситуації – натисніть кнопку SOS.

Ваш автомобіль встановить голосовий зв'язок з Вашим колл-центром або службою порятунку (112 SOS у Європі) – і Вам відповідь професійний оператор, що запропонує варіанти вирішення Вашої проблеми. Отримавши інформацію про Ваше місцезнаходження, оператор може негайно відправити до Вас допомогу<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Переконайтеся в тому, що Ваша підписка на Volvo On Call оплачена та залишається в силі.



### **VOLVO ASSISTANCE**

**0-800-303-555 (в Україні) +38-044-495-0078 (в інших країнах)**

Ми рекомендуємо Вам зберегти ці номери в записній книжці Вашого мобільного телефону

[volvocars.com.ua](http://volvocars.com.ua)

ТОВ «Віннер Імпортс Україна, Лтд.» Офіційний імпортер Volvo Cars в Україні, код ЄДРПОУ 20054535  
вул. Дачна, 5А с. Капітанівка, Київська обл., 08112 тел.: +38 044 585 63 00  
Вольво, Вольво Асистанс, Вольво, Ікс сі, Він, Май Кар, Вольво Он Кол, Джи Пі Ес, Джи Ес Ем, ЕлТі І