

# SERVICE UND GARANTIE

**V O L V O**

SERVICE

## Allgemeines zu Service und Instandhaltung

### Auslieferungsservice

Bevor Ihr Fahrzeug das Werk verlässt, wurde es sorgfältig nach den von Volvo festgelegten Spezifikationen kontrolliert. Ihr Volvo Vertragspartner hat das Fahrzeug ebenfalls einer Inspektion unterzogen, die auf einer Checkliste basiert, bevor das Fahrzeug an Sie ausgeliefert wurde.

### Volvo-Vertragswerkstätten

Die Servicemechaniker von Volvo besitzen eine einzigartige Kompetenz und wenden jedes Jahr beträchtliche Zeit für Schulungen auf, damit sie alle Arbeiten effizient und ordentlich ausführen können. Volvo-Werkstätten verfügen auch über Werkzeuge und Instrumente, die für eine schnelle und korrekte Diagnose benötigt werden.

Volvo-Vertragswerkstätten sind umweltzertifiziert.

### Gewährleistung und feste Preise

Wenn Sie Ihr Fahrzeug zum Service oder für Reparaturen abgeben, erhalten Sie vom Volvo Vertragspartner eine Gewährleistung auf Teile und die Arbeit. Sie werden auch vorab über fällige Kosten informiert, so dass es keine unerfreulichen Überraschungen geben wird, wenn Sie die Rechnung erhalten.

### Volvo-Originalservice

Der Volvo-Originalservice ist ein komplettes Serviceprogramm für Ihren Volvo. Folgen Sie bei der Wartung immer den Empfehlungen von Volvo. Volvo empfiehlt, dass Sie sich wegen des Serviceprogramms an eine Volvo-Vertragswerkstatt wenden. Dort weiß man genau, was für Ihr Fahrzeug gilt. Volvo empfiehlt auch, dass Sie dort die Arbeiten ausführen lassen.

Für Spezialfahrzeuge und Fahrzeuge, die zu speziellen Zwecken eingesetzt werden (zum Beispiel Polizei- oder Taxifahrzeuge) gelten separate Serviceprogramme.

### Volvo-Originalteile

Ihr Volvo enthält mehr als 5 000 hochwertige und langlebige Komponenten. Beim Austausch von Teilen empfiehlt Ihnen Volvo darüber hinaus, diese durch Volvo-Originalteile ersetzen zu lassen. – nicht nur der Funktion sondern auch der Sicherheit wegen. Sie können sich immer darauf verlassen, dass eine Volvo-Vertragswerkstatt Volvo-Originalteile anbietet.

## Wartung fällig

### Servicemitteilung

Eine Serviceerinnerung wird in der Fahreranzeige angezeigt, wenn der Zeitpunkt für den Service gekommen ist. Sie bleibt, bis der Fahrzeugservice durchgeführt wurde.

#### **WICHTIG**

Wenden Sie sich sobald wie möglich an eine Volvo-Vertragswerkstatt, wenn die Serviceerinnerung erscheint. Schäden oder Betriebsprobleme aufgrund mangelnder Wartung können umfangreich sein und kostspielige Reparaturen nach sich ziehen. Erforderliche Wartungsarbeiten, die nicht oder nicht ordnungsgemäß bzw. nicht gemäß den Spezifikationen von Volvo durchgeführt wurden, können zum Erlöschen der Garantie für betroffene Komponenten oder das gesamte Fahrzeug führen.

### Ermittlung des Serviceintervalls

Das Serviceintervall hängt von folgenden Faktoren ab:

- gefahrene Kilometer
- Zeit.

Je nachdem, wie das Fahrzeug eingesetzt wird, kann einer der oben genannten Faktoren das erforderliche Serviceintervall für Ihr Fahrzeug bestimmen. Wenn das Fahrzeug mäßig

## SERVICE

- ◀◀ genutzt wird, sollte es dennoch wie vorgeschrieben gewartet werden. Beachten Sie unbedingt das Serviceprogramm Ihres Fahrzeugs.

Bei speziellen Betriebsbedingungen kann das Serviceintervall kürzer als die angegebene Zeit und Kilometerstand sein. Eine Mitteilung erscheint im Fahrerdisplay, um Sie über die Notwendigkeit von Servicearbeiten zu informieren.

Das Serviceprogramm kann je nach Land unterschiedlich sein. Für weitere Informationen bitte an eine Volvo-Vertragswerkstatt wenden.

### **Serviceabstände**

#### **30.000 km-Abstände**

Die Servicemitteilung erscheint in:

- 30.000 km-Abstände
- Abständen von 24 Monaten

GARANTIE

### Allgemeines zur Garantie

Aufgrund der nationalen Gesetzgebung bestimmter Länder erfolgt in manchen Fällen eine spezielle Garantie durch den Volvo-Importeur oder Generalagent. Diese nationalen Garantiebedingungen gelten nur für das Land, in dem das Fahrzeug ausgeliefert wird. Sie erhalten beim Kauf Ihres Fahrzeugs Informationen über bestehende nationale Garantiebedingungen.

In den meisten Ländern stimmen die nationalen Garantiebedingungen genau mit den internationalen Garantiebedingungen von Volvo überein.

Wenn jedoch durch nationale Gesetzesvorschriften spezielle Bedingungen für die Person gelten, an die das Fahrzeug ausgeliefert wurde, wird Volvo diese Bestimmungen berücksichtigen, falls keine Beschränkungen vorliegen.

Wenn Sie noch weitere Auskünfte zum Inhalt dieses Service- und Garantiehefts wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren Volvo Vertragspartner.

### Volvo-Garantie und Verbraucherschutz

Diese Volvo-Garantie ist eine fahrzeugbezogene Herstellergarantie, die Ihre gesetzlichen Rechte aus dem Kaufvertrag mit Ihrem Händler oder aus dem Verbraucherschutzgesetz Ihres Landes ergänzt und nicht einschränkt.

### Fahrzeug-Garantie

#### Garantieumfang

Wenn Teile des Fahrzeugs aufgrund von Herstellungsfehlern repariert oder ausgetauscht werden müssen, übernimmt jeder Volvo-Händler und jede Volvo-Vertragswerkstatt kostenlos die Reparatur bzw. den Austausch, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat.

Voraussetzung für die Erbringung von Garantieleistungen ist die Einhaltung der Garantiebedingungen, insbesondere die intervallgerechten Wartungen durch einen Fachbetrieb nach Herstellervorgabe. Wir empfehlen eine Volvo-Vertragswerkstatt.

#### Garantiedauer

Die Garantiedauer beginnt am Tag der Fahrzeugübergabe an den ersten Endkunden.<sup>1</sup>

Die Garantiedauer endet, wenn die angegebene Dauer oder Kilometerleistung erreicht ist – je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt.

Dauer	Kilometerleistung
3 Jahre	100.000 km

<sup>1</sup> Bei Vorführ- und Firmenwagen von Händlern beginnt die Garantiedauer am Tag der Inbetriebnahme.

## Ersatzteile im Rahmen des Serviceprogramms

Für Volvo-Originalteile, die im Rahmen des normalen Wartungsprogramms ausgetauscht werden, gilt die Herstellergarantie. Die Deckungsdauer geht bis zum ersten Austausch des Teils im Rahmen des Serviceprogramms und ist auf die Zeit und Fahrstrecke der Fahrzeug-Garantie beschränkt.

Ersatzteile, die unter diesen Bestimmung fallen, sind:

- Schmierstoffe
- Pollenfilter.

## Ausnahmen

Die Garantie erstreckt sich nicht auf Teile, die bei normalen Service- und Wartungsarbeiten nachgeregelt oder ausgetauscht werden müssen (sofern dies nicht aufgrund eines Herstellungsfehlers notwendig ist). Dabei handelt es sich um Folgendes:

- Verbrauchsartikel wie Frostschutzmittel, Bremsflüssigkeit, Waschflüssigkeit und Kältemittel
- Scheibenwischerblätter
- Pollenfilter
- Austauschbare Lichtquellen (innen und außen)<sup>2</sup>

- Radeinstellung und -auswuchtung
- unzulässiges Tuning
- Bremsbeläge, Bremsbacken, Bremsscheiben (wenn der Austausch auf Verschleiß zurückzuführen ist).

Volvo übernimmt keine Verantwortung für Reparaturen oder Austauscharbeiten, die direkt aufgrund eines der folgenden Umstände erforderlich sind:

- Normaler Verschleiß
- Das Fahrzeug wurde nicht entsprechend dem Serviceprogramm und den Wartungsanweisungen von Volvo gewartet
- Es wurden andere als von Volvo vorgeschriebene (oder qualitativ gleichwertige) Teile bzw. Flüssigkeiten verwendet
- Durch Nachlässigkeit, Unachtsamkeit oder falsche Verwendung verursachte Schäden
- Beliebige Veränderungen am Fahrzeug oder an Fahrzeugteilen, einschließlich - jedoch nicht ausschließlich - Tuning, die nicht vom Fahrzeughersteller zugelassen sind
- Unfallreparaturen anhand von Methoden, die vom Fahrzeughersteller nicht genehmigt worden sind

- Schäden, die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb der Kontrolle von Volvo liegen u.A. industrielle Niederschläge, Sturmschäden, sauren Regen, Vogelkot und Überschwemmungen.

Jede vom Hersteller nicht autorisierte Modifikation des Fahrzeugs, seiner Teile oder der Software, wie durch Tuning oder Verändern der Geschwindigkeitsbegrenzung des Herstellers, führt zum Erlöschen der Garantie, auch wenn die Aktion einen Defekt verursacht, der ansonsten unter die Garantie fällt.

Volvo ist nicht verantwortlich für die Reparatur oder den Austausch von Verschleißteilen sowie verschleißbedingten Bauteilen für Fahrzeuge mit hoher Laufleistung. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Volvo Vertragspartner.

<sup>2</sup> Nicht austauschbare Lichtquellen, wie z.B. integrierte LED-Beleuchtungselemente, sind durch die Fahrzeuggarantie abgedeckt.

### **! WICHTIG**

Der Innenraum und die Sitzpolsterung des Fahrzeugs müssen gemäß den Anweisungen in der Betriebsanleitung gepflegt und gereinigt werden.

Volvo hält verschiedene Reinigungs- und Pflegeprodukte bereit, die speziell für die Innenausstattung des Fahrzeugs entwickelt wurden.

Schäden infolge einer unzureichenden Wartung oder der Nutzung von Reinigungsmitteln, die nicht von Volvo empfohlen werden, fallen nicht unter die Garantie. Wenden Sie sich für nähere Informationen zu empfohlenen Produkten an Ihren Volvo-Vertragshändler oder Ihre Volvo-Vertragswerkstatt.

## **Volvo Zubehörgarantie**

### **Garantiedeckung und Zeitraum**

Für alle Volvo-Originalzubehöre<sup>3</sup>, die durch einen Volvo-Händler innerhalb 1 Monats oder 1.500 km (je nachdem, was zuerst eintritt) nach Inbetriebnahme des Neuwagens geliefert und montiert werden, gelten dieselben Garantiebedingungen und dieselbe Garantiedauer wie für das Fahrzeug.

## **Lackgarantie**

### **Garantieumfang**

Die Garantie umfasst Fehler und Abweichungen des Karosserielacks, die auf Material- oder Herstellungsfehler zurückzuführen sind.

Die notwendigen Reparaturen werden kostenlos von einem Volvo-Händler oder einer Volvo-Vertragswerkstatt übernommen, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat.

Voraussetzung für die Erbringung von Garantieleistungen ist die Einhaltung der Garantiebedingungen, insbesondere die intervallgerechten Wartungen durch einen Fachbetrieb nach Herstellervorgabe. Wir empfehlen eine Volvo-Vertragswerkstatt.

<sup>3</sup> Ausgenommen Geschenkartikel.

**! WICHTIG**

Lackbehandlungen wie Konservierung, Schutz- oder Glanzversiegelung u.Ä. können Lackschäden verursachen, falls minderwertige Materialien und/oder unsachgemäße Arbeitsprozeduren verwendet werden.

Lackschäden, die auf den Einsatz von Materialien, die Volvos Qualitätsstandards nicht entsprechen, zurückzuführen sind und/oder die durch Arbeiten verursacht wurden, die nicht gemäß Volvos festgelegten Prozeduren ausgeführt wurden, werden nicht von der Volvo Lackgarantie gedeckt.

**Garantiedauer**

Die Lackgarantie hat dieselbe Laufzeit wie die Fahrzeuggarantie.

**Rostschutzgarantie****Garantieumfang**

Falls an Teilen der Karosserie Durchrostungsschäden auftreten, übernimmt ein Volvo-Vertragshändler oder eine Volvo-Vertragswerkstatt kostenlos die Reparatur bzw. den Austausch des oder der betroffenen Bleche, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat. Der Begriff "Durchrostung" beinhaltet, dass ein korrosives Loch, das innerhalb oder an der Unterseite der Karosserie das Metall durchdringt, entstanden ist, und dass dies als Folge eines Material- oder Herstellungsfehlers anzusehen ist.

Die Volvo-Rostschutzgarantie ist international abgefasst, doch können Abweichungen in einzelnen Ländern vorkommen.

**Garantiedauer**

Die Rostschutzgarantie beginnt zum gleichen Datum wie die Fahrzeug-Garantie und hat 12 Jahre Laufzeit.

**Ausnahmen**

Volvo übernimmt keine Verantwortung für Reparaturen oder Austauscharbeiten, die direkt aufgrund eines der folgenden Umstände erforderlich sind:

- Lack und Karosserie wurden nicht durch regelmäßige Reinigung nach den Wartungsanweisungen von Volvo gepflegt.
- Umstände, die sich dem Einfluss Volvos entziehen, zum Beispiel Umweltfaktoren wie Emissionen, saurer Regen und Stürme sowie Schäden durch Steinschlag, Kratzer und Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel.
- Reparaturen nach Unfällen unter Verwendung von Werkstoffen und Methoden, die nicht von Volvo anerkannt worden sind.
- Änderungen am Fahrzeug, die von den Volvo-Originalspezifikationen abweichen.

## Hochvoltbatterieggarantie

### Garantieumfang

Ihr Fahrzeug benutzt eine Lithium-Ionen-Batterie. Die Garantie deckt Störungen und Abweichungen der Batterieleistung oder Material- oder Verarbeitungsfehler der Lithium-Ionen-Batterie ab.

Befolgen Sie die Hinweise zur Batteriewartung bei einem längerfristigen Abstellen in der Betriebsanleitung, um Schäden zu vermeiden. Wird eine Reparatur oder ein Austausch erforderlich, weil die Hinweise in der Betriebsanleitung unzureichend oder gar nicht befolgt wurden, fällt die Reparatur oder der Austausch nicht unter die Garantie.

### **i** ACHTUNG

Batterien unterliegen einem natürlichen Verschleiß durch Alterung und Nutzung. Wenn die Batteriekapazität innerhalb der Garantiezeit für die Batterie 70% der Ursprungsspezifikation unterschreitet, wird die Batterie kostenfrei repariert oder ausgetauscht.

In einigen Fällen können einzelne Batteriezellen oder die gesamte Batterie durch überholte Einheiten ersetzt werden. Die Batterie hat dann die gleiche oder eine bessere Kapazität als vor dem Auftreten des Problems.

### Garantiedauer

Die Hochvoltbatterieggarantie gilt bis zu 8 Jahre oder 160.000 km (je nachdem, was zuerst eintritt) und beginnt zum gleichen Datum wie die Fahrzeug-Garantie.

## Verantwortung des Fahrzeughalters

### Die Bedeutung richtiger Pflege

Gute Wartung beginnt zu Hause. In der Betriebsanleitung und in diesem Service- und Garantieheft finden Sie Hinweise zur richtigen Pflege und Benutzung Ihres Fahrzeugs. Wenn Sie diese Wartungs- und Nutzungshinweise befolgen, vermeiden Sie Reparaturkosten aufgrund von Missbrauch, Vernachlässigung oder unzureichender Wartung und erzielen vermutlich einen höheren Preis bei Weiterverkauf.

In Ihrer Betriebsanleitung finden Sie Einzelheiten zu einigen einfachen Überprüfungen, die Sie als Besitzer oder Fahrer in regelmäßigen Abständen vornehmen sollten. Diese vorbeugenden Maßnahmen sind dazu da, den sicheren und zuverlässigen Betrieb Ihres Fahrzeugs zu gewährleisten und dürfen nicht außer acht gelassen werden.

### Fahrzeug-Garantie

Alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten sind intervallgerecht durchzuführen. Lassen Sie nur Materialien verwenden, die den Volvo-Spezifikationen entsprechen.

**i ACHTUNG**

Falls die erforderliche Wartung nicht rechtzeitig und so oft wie vorgeschrieben erfolgt, wird die Garantie für die betroffenen Teile ungültig.

Bei einem Mangel an Ihrem Fahrzeug innerhalb der Garantiezeit sollten Sie Ihr Fahrzeug so rasch wie möglich zur Garantiereparatur bzw. zur Wartung zu einem Volvo Vertragspartner bringen. Dadurch werden die Auswirkungen eines Defekts an Ihrem Fahrzeug und der Umfang der benötigten Reparatur minimal gehalten.

**i ACHTUNG**

Die Mechaniker bei Ihrem Volvo-Vertrags Händler oder Ihrer Volvo-Vertragswerkstatt sind umfassend ausgebildet und verfügen darüber hinaus über die richtige Ausstattung, um die erforderlichen Garantiearbeiten an ihrem Fahrzeug auszuführen. Für Garantiearbeiten werden Volvo-Originalteile verwendet.

Bewahren Sie Quittungen für Wartungsarbeiten auf und lassen Sie sich die durchgeführten Arbeiten immer zur Bestätigung ins Service- und Garantieheft eintragen.

**Rostschutzgarantie**

Pflegen Sie Lack und Karosserie durch regelmäßige Reinigung nach den Anweisungen von Volvo. Bei Rostschäden an Ihrem Fahrzeug innerhalb der Garantiezeit sollten Sie Ihr Fahrzeug so rasch wie möglich zur Garantiereparatur bzw. zum Service zu einem Volvo Vertragspartner bringen. Dadurch werden die Auswirkungen einer Korrosion an Ihrem Fahrzeug und der Umfang der benötigten Reparatur minimal gehalten.

**Recycling**

Es ist wichtig für die Umwelt, dass alle Teile Ihres Fahrzeugs auf die bestmögliche Weise wiederverwertet werden. Zur endgültigen Entsorgung sollten Sie Ihr Fahrzeug einer zertifizierten/zugelassenen Recyclinganlage übergeben.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Volvo Vertragspartner, oder bei: [www.volvocars.com](http://www.volvocars.com).

**Serviceprogramm**

Es ist sehr wichtig, dass Sie Ihr Fahrzeug während seiner gesamten Lebensdauer in regelmäßigen Abständen (Kilometerstand oder Zeit, je nachdem, was als erstes eintrifft) zum Service bringen. Nähere Angaben dazu finden Sie an anderer Stelle in diesem Heft.

Damit Sie von Ihrer Volvo-Garantie profitieren, müssen Sie:

- Lassen Sie Ihr Fahrzeug gemäß dem in der "Servicedokumentation" aufgeführten Volvo Serviceprogramm warten. Jeder Service muss mit einer maximalen Abweichung von  $\pm 1$  Monat oder  $\pm 1.250$  km zum angegebenen Serviceintervall durchgeführt werden.
- Melden Sie jeden Fehler und stellen Sie das Fahrzeug ohne unangemessene Verzögerung nach dem Auftreten eines Fehlers einem Volvo Vertragspartner zur Verfügung.
- Ihr Fahrzeug wie in der Betriebsanleitung angegeben ordnungsgemäß nutzen, warten und pflegen.
- Bewahren Sie Wartungs- und Reparaturbelege (Kundendienstdokumentation und Belege) auf, falls Fragen zur Vorgeschichte Ihres Fahrzeugs entstehen sollten.

Der exakte Umfang eines jeden Service ist von Modell zu Modell verschieden und hängt auch vom Alter und Kilometerstand des Fahrzeugs ab. Ihr Volvo Vertragspartner wird Ihnen auf Anfrage gerne eine Kopie des Serviceprogramms aushändigen, aus dem alle Serviceleistungen an Ihrem Fahrzeug hervorgehen.

## Einschränkungen der Volvo-Garantie

Die Volvo-Garantie übernimmt keine Haftung für verlorene Zeit, Unannehmlichkeiten, versäumte Termine oder irgendwelche Folgeschäden, die Sie oder sonst jemand aufgrund eines durch diese Garantie gedeckten Schadens erleiden.

## Einfuhr oder Umzug in ein anderes Land

Bei Entwicklung und Design Ihres Fahrzeugs wurde besonders auf die Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften des Landes geachtet, in dem es ursprünglich durch Volvo Cars oder einen Vertreter von Volvo Cars an den ersten Eigentümer verkauft wurde. Im Falle der Einfuhr des Fahrzeugs in ein anderes Land schließt Volvo Cars unter folgenden Umständen jegliche Haftung aus: Wird das Fahrzeug später in ein anderes Land importiert, übernimmt Volvo keine Verantwortung oder Haftung, wenn folgende Umstände eintreten:

- Das eingeführte Fahrzeug entspricht nicht den Gesetzen, Bedingungen oder speziellen Anforderungen des Einfuhrlandes, auch für durch Behörden oder staatliche Stellen wegen dieser Nichteinhaltung verhängte Strafen übernimmt Volvo Cars keine Haftung;
- Das eingeführte Fahrzeug erleidet eine Panne oder mechanische Störung aufgrund lokaler Gesetze, Vorschriften oder Bedingungen<sup>4</sup> auf die das eingeführte Fahrzeug nicht abgestimmt ist bzw. für die es nicht produziert wurde.

## Gültigkeit der Garantie im Ausland

Volvo verfügt über ein umfassendes Service-Netz in den meisten Teilen der Welt. Notwendige Reparaturen können von einem Volvo Vertragspartner im Rahmen der Volvo-Garantie durchgeführt werden.

Im Normalfall sollte der Volvo Vertragspartner für solche Garantiarbeiten keine Zahlung verlangen.

Während einer Reise sind Sie selbst dafür verantwortlich, das Service- und Garantieheft, das für Ihr Fahrzeug ausgestellt wurde (und das Ihr Anrecht auf Garantie und die relevanten Wartungs- und Servicematerialien belegt), vorzulegen. Falls Sie nicht dazu in der Lage sind, sollte der Volvo Vertragspartner sich an den nationalen Importeur oder das Verkaufsunternehmen wenden.

In Ausnahmefällen kann es sein, dass Sie gebeten werden, für Reparaturen zu zahlen, die eigentlich durch die Volvo-Garantie gedeckt sind. In einem solchen Fall sollten Sie die Rechnung aufbewahren und nach Möglichkeit auch die Teile, die ersetzt wurden, damit Sie nach Ihrer Rückkehr zuhause eine rasche und angemessene Rückvergütung durch Ihren ortsansässigen Volvo Vertragspartner erhalten können.

---

<sup>4</sup> Beispiele für lokale Bedingungen sind u.A. Qualität und Zusammensetzung von Verbrauchsstoffen (einschließlich Diesel/Benzin) sowie Umgebungsbedingungen wie Temperatur, Niederschlag und Einsatzhöhe.