

# Köpvillkor Viking Assistance

(2017-02-15)

## Priser och betalning

Vår assistanstjänst anges med aktuell maximal kostnad inklusive moms för ansluten Telia Sense kund. Vi fakturerar våra tjänster med 30 dagars netto med tillkommande fakturaavgift motsvarande 46 kr inklusive moms.

## Avbeställning

Din möjlighet till avbeställning (ångerfristen) utan kostnad gäller under 15 minuter från beställning. Ni måste kontakta oss omgående via 020-100100.

I ert meddelande till oss måste det klart framgå att du önskar avbeställa tjänsten.

Har tjänsten påbörjats och passerat 15 minuter debiteras det en avbeställningskostnad motsvarande 80 % av det ursprungliga priset.

## Vår tjänst innehåller:

Reparation på plats alternativt Bärgning till verkstad vid:

### - *Maskinella fel*

Vi hjälper er att laga bilen på skadeplatsen alternativt bärga bilen till verkstad om det ej går att lösa på plats inom rimlig tid (30 min). Eventuella produkter eller reservdelar ingår ej i tjänsten utan tillkommer som en extra kostnad på fakturan.

### - *Strömlös bil*

Vi hjälper er att starta fordonet alternativt bärgar er till verkstad om det ej går att lösa på plats inom rimlig tid (30 min). Eventuella produkter (T.ex Batterier) eller reservdelar ingår ej i tjänsten utan tillkommer som en extra kostnad på fakturan.

### - *Nyckelproblem*

Vi hjälper er att låsa upp bilen på skadeplatsen alternativt bärgar bilen till verkstad om det ej går att öppna inom rimlig tid (30 min)



- **Punktering**

Vi hjälper er att laga däcket på skadeplatsen alternativt bärgar bilen till däckverkstad om det ej går att reparera inom rimlig tid (30 min).

- **Dikeskörning**

Vi hjälper er att dra upp bilen på vägen och laga bilen provosoriskt (trafiksäkert skick) på skadeplatsen alternativt bärgar bilen till däckverkstad om det ej går att reparera inom rimlig tid (30 min).

- **Kollision**

Vi hjälper er att laga bilen på skadeplatsen alternativt bärga bilen till verkstad om det ej går att lösa på plats inom rimlig tid (30 min). Eventuella produkter eller reservdelar ingår ej i tjänsten utan tillkommer som en extra kostnad på fakturan.

- **Brand**

Vi hjälper er att laga bilen på skadeplatsen alternativt bärga bilen till verkstad om det ej går att lösa på plats inom rimlig tid (30 min). Eventuella produkter eller reservdelar ingår ej i tjänsten utan tillkommer som en extra kostnad på fakturan.

- **Inbrott/Stöldskada**

Vi hjälper er att laga bilen på skadeplatsen alternativt bärga bilen till verkstad om det ej går att lösa på plats inom rimlig tid (30 min). Eventuella produkter eller reservdelar ingår ej i tjänsten utan tillkommer som en extra kostnad på fakturan.

- **Feltankning**

Vi kan hjälpa er att tömma tanken på skadeplatsen om möjligt alternativt bärga bilen till verkstad om det ej går att lösa på plats. Vid eventuell tanktömning på plats ingår ej själva arbetet på plats i det avtalade assistanspriset, utan det tillkommer en tilläggskostnad för det arbetet.



Vid skadeorsaker där gällande försäkring finns och där giltig räddningsförsäkring ersätter kostnader för bärgning, har Viking rätt att debitera kostnader överstigande självriskens vidare till aktuellt försäkringsbolag alt. försäkringstagaren.

Som ansluten kund till Viking i Telia Sense kommer ni dock alltid endast bli debiterad upp till aktuell räddningssjälvrisk som man har i sin ordinarie bilförsäkring, dock maximalt 1350 SEK.

### **Privat Policy**

När du lägger din beställning hos oss uppger du vissa av dina personuppgifter. I samband med din registrering och beställning godkänner du att vi lagrar och använder dina uppgifter i vår verksamhet för att fullfölja avtalet gentemot dig. Du har enligt Personuppgiftslagen (PUL) rätt att få den information som vi har registrerat om dig. Om den är felaktig, ofullständig eller irrelevant kan du begära att informationen ska rättas eller tas bort. Kontakta oss i så fall via e-post.

### **Om vi inte kommer överens:**

#### ***VIKING KVALITETSAVDELNING***

Om du ej är nöjd med vår leverans eller är oense om vad som är avtalat har du möjlighet att få din sak prövad av vår kvalitetstavdelning på Viking. Om du önskar få ditt ärende prövat av klagomålsansvarig skriver du ett email där du beskriver ditt ärende och skickar det till:

*quality@vikingsverige.se*

*Viking Sverige AB*

*Kvalitetsavdelningen*

*Vallgatan 11, 170 67 SOLNA*

*020-100 100*

märk ert ärende med skadedatum och fordonets registreringsnummer

## **ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN (ARN)**



Om du har fått ditt ärende omprövat hos vår kvalitetsavdelning och ändå inte är nöjd har du möjlighet att vända dig till:

*Allmänna reklamationsnämnden (ARN) [www.arn.se](http://www.arn.se)*

*Adress: Box 174, 101 23 Stockholm,*

*Telefon: 08-508 860 00.*

ARN prövar klagomål från privatpersoner.

Prövningen är kostnadsfri.

## **ALLMÄN DOMSTOL**

Du kan även vända dig till allmän domstol

Se även konsumentverket och distansavtalslagen, samt EU:s gemensamma tvistlösningssida <http://ec.europa.eu/odr>.