

VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

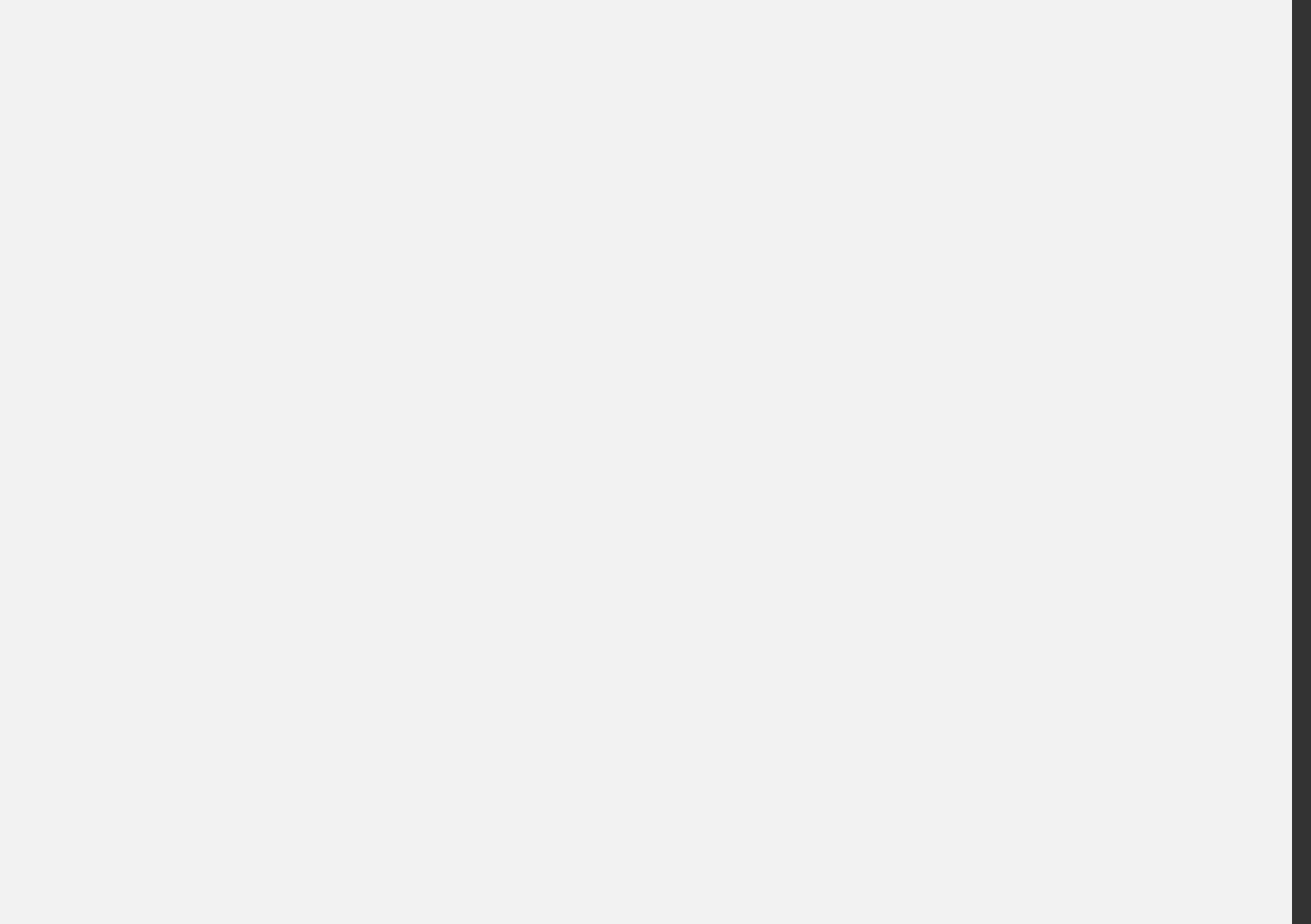
Dieses Dokument beschreibt die Funktionen des Systems Volvo On Call. Damit das System funktioniert, brauchen Sie ein aktives Abonnement.

Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Produkte noch besser zu machen. Änderungen können dazu führen, dass Informationen,

Beschreibungen oder Abbildungen in dieser Ergänzung von der Ausstattung Ihres Fahrzeugs abweichen. Wir behalten uns das Recht vor, ohne vorhergehende Mitteilung Änderungen vorzunehmen.

INHALT

Volvo On Call*	4		
Erste Schritte mit Volvo On Call*	5	Volvo On Call* und personenbezo-	20
Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call	5	gene Daten	
Hilfe über Volvo On Call*	6		
Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call*	6		
Akute Hilfe über Volvo On Call*	8		
Hilfe am Straßenrand Volvo On Call*	9		
Ferngesteuerte Ver- und Entriegel- ung mit Volvo On Call*	9		
Diebstahlwarnung mit Volvo On Call*	11		
Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten	11		
Ferngesteuerte Wegfahrsperre mit Volvo On Call*	12		
Kundenbetreuung über Volvo On Call*	13		
Volvo On Call*-Märkte	13		
Volvo On Call*-Dienste nach Märkten	14		
Volvo On Call* – Verfügbarkeit	15		
Volvo On Call* im Ausland	15		
Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers	16		
PIN-Code für Volvo On Call*	19		
Besitzerwechsel mit Volvo On Call*	19		
Reservebatterie für Volvo On Call*	20		



Volvo On Call*

Mit Volvo On Call haben Sie rund um die Uhr direkten Zugriff auf Ihr Fahrzeug und profitieren von noch mehr Komfort und Unterstützung. Die Funktionen lassen sich über die App **Volvo On Call**¹ sowie die Tasten **ON CALL** und **SOS** an der Deckenkonsole bedienen:



So haben Sie in der App Volvo On Call auf Ihrem Smartphone z. B. die Möglichkeit, das Fahrzeug zu ver- und zu entriegeln oder den Kraftstoffstand zu prüfen. Bei einem Unfall lassen sich die benötigten Einsatzkräfte wie Polizei oder Krankenwagen direkt an den Unfallort entsenden. Bei einer Reifenpanne oder anderen weniger akuten Problemen können Sie über die App Pannenhilfe anfordern.

¹ Je nach Markt variieren die in der App verfügbaren Funktionen.

² Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.

i ACHTUNG

Die **SOS**-Taste darf nur bei Unfällen, Krankheit oder einer externen Bedrohung des Fahrzeugs und seiner Insassen benutzt werden. Die **SOS**-Funktion ist ausschließlich für Notfälle vorgesehen.

Für alle anderen Dienste² einschließlich Pannenhilfe kann die **ON CALL**-Taste gedrückt werden.

Volvo On Call-System

Volvo On Call ist mit dem Sicherheits- und Alarmsystem sowie mit anderen Fahrzeugsystemen (wie Schließsystem und Klimaanlage) verbunden. Das Fahrzeug ist mit einem integrierten Modem ausgestattet, über das die Kommunikation mit dem Volvo On Call Service-Center und der App Volvo On Call erfolgt. Zur Ortung des Fahrzeugs wird GNSS (Global Navigation Satellite System) verwendet.

Service-Center

Sie kontaktieren das Volvo On Call Service-Center über die **ON CALL**-Taste des Fahrzeugs oder die App Volvo On Call. Oder Sie rufen das Volvo On Call Service-Center an.

Themenbezogene Informationen

- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Hilfe über Volvo On Call* (S. 6)
- Volvo On Call* und personenbezogene Daten (S. 20)
- Volvo On Call* – Verfügbarkeit (S. 15)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)

Erste Schritte mit Volvo On Call*

In diesem Artikel ist beschrieben, wie die Nutzung von Volvo On Call funktioniert.

Volvo On Call aktivieren

Wenn Sie Ihr Fahrzeug abholen, aktiviert der Händler das Volvo On Call-System, und Sie erhalten eine automatisch generierte PIN für Volvo On Call. Diese PIN dient der sicheren Identifizierung des Fahrzeughalters (oder einer vertrauenswürdigen Person, wie z. B. eines Familienmitglieds) und kann zur Ver- und Entriegelung des Fahrzeugs verwendet werden.

Volvo On Call abonnieren

Für das Fahrzeug muss ein gültiges Abonnement von Volvo On Call registriert sein.

Sie schließen das Abonnement ab, wenn das System beim Fahrzeugkauf aktiviert wird. Das Abonnement ist befristet, kann aber verlängert werden, wobei die Gültigkeitsdauer je nach Markt variiert. Wenden Sie sich an einen Volvo Partner.

i ACHTUNG

Der automatische Unfallalarm und die **SOS**-Taste funktionieren auch ohne Abonnement.

Volvo ID und Verbindung der App Volvo On Call mit dem Fahrzeug

Um Volvo On Call nutzen zu können, ist eine Volvo ID erforderlich. Nachdem eine Volvo ID

erstellt wurde, muss die App Volvo On Call mit dem Fahrzeug verbunden werden.

Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit Volvo On Call

Beim Kauf eines gebrauchten Volvo mit Volvo On Call ist es wichtig, die Daten des Vorbesitzers zu löschen und die eigenen Daten einzugeben, damit der Dienst ordnungsgemäß funktioniert. Wenden Sie sich hierzu an einen Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- PIN-Code für Volvo On Call* (S. 19)
- Besitzerwechsel mit Volvo On Call* (S. 19)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)

Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call

Volvo On Call-Nutzer können über die App **Volvo On Call** stets direkt auf ihr Fahrzeug zugreifen.

So lässt sich z. B. prüfen, ob vielleicht eine Lampe ausgewechselt oder Öl oder Kühlmittel nachgefüllt werden muss. Sie können das Fahrzeug ver- und entriegeln, den Kraftstoffstand prüfen und sich die nächste Tankstelle anzeigen lassen. Auch die Vorklimatisierung³ über die Standklima-Funktion kann eingestellt werden.

Die App **Volvo On Call** wird laufend aktualisiert. Aktuelle Informationen zu den für das jeweilige Fahrzeugmodell verfügbaren Funktionen finden Sie unter support.volvocars.com.

Die App Volvo On Call ist für iOS, Android und Windows Mobile erhältlich. Sie können die App im Apple App Store, in Google Play und im Windows Phone Store kostenlos herunterladen.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Hilfe über Volvo On Call* (S. 6)

Hilfe über Volvo On Call*

Bei einer Reifenpanne, einem Motorschaden oder einem Unfall kann Volvo On Call Ihnen helfend zur Seite stehen.

Neben den Bedien- und Komfortfunktionen über die App bietet Ihnen Volvo On Call über die Tasten **SOS** und **ON CALL** an der Deckenkonsole auch akute Hilfe, wenn sich z. B. ein Unfall oder ein Diebstahl ereignet oder Hilfe am Straßenrand benötigt wird. Ein weiteres Hilfeszenario ist die Fernentriegelung des Fahrzeugs bei einem Schlüsselverlust.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenen Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)

- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)

Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call*

Bei einem Unfall kann das Fahrzeug automatisch eine Meldung an das Volvo On Call Service-Center oder die nächste Einsatzleitstelle absetzen, von wo aus direkt Hilfe an den Unfallort entsendet werden kann.

³ In Fahrzeugen ohne Standheizung ist keine Aufwärmung des Fahrzeuginnenraums möglich, sondern nur eine Belüftung.

Volvo On Call Service-Center⁴

Wenn das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, zum Beispiel bei einem Unfall, bei dem Gurtstraffer oder Airbags eingesetzt werden, wird automatisch eine Meldung an das Volvo On Call Service-Center übermittelt. Es geschieht Folgendes:

1. Das Fahrzeug sendet automatisch eine Meldung, die u. a. die Fahrzeugposition enthält, an das Volvo On Call Service-Center.
2. Daraufhin stellt das Volvo On Call Service-Center eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und einen eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
3. Danach kontaktiert das Volvo On Call Service-Center die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.).

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das Volvo On Call Service-Center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Nächste Einsatzleitstelle⁵

Wenn z. B. bei einem Unfall das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, sendet das Fahrzeug automatisch eine Meldung an die nächste Einsatzleitstelle. Es geschieht Folgendes:

1. Die Einsatzleitstelle stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
2. Die Einsatzstelle entsendet die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.) an den Unfallort.

Alarmnummer

Bei Aktivierung des Unfallalarms versucht das System, eine Verbindung zum Volvo On Call Service-Center im jeweiligen Land herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)

- Gestohlenen Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 15)

⁴ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

⁵ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

Akute Hilfe über Volvo On Call*

In einer Notsituation können Sie sich an das Volvo On Call Service-Center oder die nächste Einsatzleitstelle wenden, indem Sie die **SOS**-Taste drücken.

Volvo On Call Service-Center⁶

Um bei Erkrankung oder äußerer Bedrohung gegen das Fahrzeug bzw. die Insassen Hilfe zu rufen, kann das Volvo On Call Service-Center manuell alarmiert werden, indem die **SOS**-Taste mindestens 2 Sekunden lang gedrückt wird. Das Volvo On Call Service-Center wird benachrichtigt, bekommt den Standort des Fahrzeugs übermittelt und versucht daraufhin, einen Sprechkontakt mit dem Fahrer herzustellen, um den Hilfsbedarf zu klären.

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das Volvo On Call Service-Center die zuständigen Rettungsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppdienst usw.), die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Nächste Einsatzleitstelle⁷

Um bei Erkrankung oder äußerer Bedrohung gegen das Fahrzeug bzw. die Insassen Hilfe zu rufen, kann die nächste Einsatzleitstelle manuell alarmiert werden, indem die **SOS**-Taste mindes-

tens 2 Sekunden lang gedrückt gehalten wird. Im Gespräch wird der Hilfebedarf (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen o. Ä.) geklärt, und die erforderlichen Einsatzkräfte werden an den Unfallort entsendet.

ACHTUNG

Die **SOS**-Taste darf nur bei Unfällen, Krankheit oder einer externen Bedrohung des Fahrzeugs und seiner Insassen benutzt werden. Die **SOS**-Funktion ist ausschließlich für Notfälle vorgesehen.

Für alle anderen Dienste⁸ einschließlich Pannenhilfe kann die **ON CALL**-Taste gedrückt werden.

Alarmnummer

Bei Aktivierung des Unfallalarms versucht das System, eine Verbindung zum Volvo On Call Service-Center im jeweiligen Land herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)

- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 15)

⁶ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A

⁷ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B

⁸ Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.

Hilfe am Straßenrand Volvo On Call*

Über die Taste **ON CALL** oder die App **Volvo On Call** können Sie Hilfe anfordern, wenn Sie z. B. eine Reifenpanne haben, Ihnen der Kraftstoff ausgegangen ist oder die Batterie entladen ist. Wenn Sie die **ON CALL**-Taste an der Decke mindestens 2 Sekunden lang gedrückt halten, wird eine Sprechverbindung mit dem Volvo On Call Service-Center hergestellt. So kann geklärt werden, welche Art der Hilfe ggf. benötigt wird.

ACHTUNG

Die **SOS**-Taste darf nur bei Unfällen, Krankheit oder einer externen Bedrohung des Fahrzeugs und seiner Insassen benutzt werden. Die **SOS**-Funktion ist ausschließlich für Notfälle vorgesehen.

Für alle anderen Dienste⁹ einschließlich Pannenhilfe kann die **ON CALL**-Taste gedrückt werden.

Der Dienst Pannenhilfe muss ggf. separat abgeschlossen werden.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)

- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 15)

Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call*

Über das Volvo On Call Service-Center kann das Fahrzeug fermentriegelt werden. Die Ver- und Entriegelung kann auch über die App **Volvo On Call** erfolgen.

⁹ Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.



« Fernentriegelung über das Volvo On Call Service-Center¹⁰

Wenn der Transponderschlüssel verloren oder im Fahrzeug eingeschlossen wird, kann das Volvo On Call Service-Center das Fahrzeug innerhalb von 5 Tagen entriegeln, nachdem sich der Fahrzeughalter mit einem gültigen PIN-Code identifiziert hat. Danach entriegelt das Volvo On Call Service-Center nach entsprechender Übereinkunft das Fahrzeug.

1. Kontaktieren Sie das Volvo On Call Service-Center über die App Volvo On Call oder rufen Sie dort an.
2. Wenn das Volvo On Call Service-Center den Fahrzeughalter oder eine andere autorisierte Person über den PIN-Code identifiziert hat, wird nach entsprechender Übereinkunft ein Entriegelungssignal an das Fahrzeug gesendet.

3. Einmal leicht auf die gummierte Druckplatte unter dem Griff des Kofferraumdeckels bzw. der Heckklappe drücken, um das Fahrzeug zu entriegeln.
 - > Jetzt lassen sich alle Türen wie gewohnt öffnen.

ACHTUNG

Wenn die gummierte Druckplatte an der Heckklappe nicht innerhalb einer durch das Volvo On Call Service Center vorbestimmten Zeit gedrückt wird, wird das Fahrzeug wieder verriegelt.

ACHTUNG

Wenn das Fahrzeug z. B. in einem Parkhaus steht, kann die Fernentriegelungsfunktion ggf. durch einen schlechten Empfang eingeschränkt sein.

Fahrzeug über die App ver- oder entriegeln

Der Status sämtlicher Türen und Fenster wird angezeigt. Nach dem Verriegeln des Fahrzeugs können Sie das Fahrzeug bis zu fünf Tage aus der Ferne ver- und entriegeln. Aus Sicherheitsgründen wird zum Entriegeln des Fahrzeugs über die App Volvo On Call Ihre Volvo ID benötigt.

Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)

¹⁰ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

Diebstahlwarnung mit Volvo On Call*

Wenn die Alarmanlage des Fahrzeugs auslöst, wird eine Push-Benachrichtigung an die App **Volvo On Call** und eine Nachricht an Ihre beim Händler hinterlegte Telefonnummer gesendet. Wenn die Alarmanlage nicht innerhalb kurzer Zeit abgestellt wird, wird automatisch ein Mitarbeiter des Volvo On Call Service-Centers alarmiert¹¹. Daraufhin versucht der Mitarbeiter, den Fahrzeughalter telefonisch zu erreichen. Stellt sich heraus, dass Ihr Fahrzeug von einer unberechtigten Person benutzt wird, kann eine Ortung veranlasst werden.

Beim Ausschalten der Alarmanlage mithilfe des Transponderschlüssels wird die Funktion unterbrochen.

Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)

- Gestohlenen Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)

Gestohlenen Fahrzeug mit Volvo On Call*¹² orten

Wenn Ihr Fahrzeug vermutlich gestohlen wurde, können Sie sich zwecks Ortung über die App **Volvo On Call** oder telefonisch an das Volvo On Call Service-Center wenden.

Wenn das Fahrzeug gestohlen oder anderweitig unberechtigt genutzt wurde, kann der Fahrzeughalter gemeinsam mit der Polizei und dem Volvo On Call Service-Center entscheiden, das Fahrzeug zu orten. Das Volvo On Call Service-Center schickt eine Mitteilung an das Fahrzeug, um dessen Position zu ermitteln. Danach wird die Polizei oder eine andere zuständige Behörde informiert.

ACHTUNG

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mithilfe eines zugehörigen Schlüssels geöffnet und gestohlen wurde.

Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)

¹¹ Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.



- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 15)

Ferngesteuerte Wegfahrsperre¹³ mit Volvo On Call*

Sollte das Fahrzeug gestohlen werden, lässt sich die Wegfahrsperre ferngesteuert aktivieren. Bei einem Fahrzeugdiebstahl können Sie telefonisch oder über die **App Volvo On Call** Kontakt zum Volvo On Call Service-Center oder zu den Behörden aufnehmen.

ACHTUNG

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mithilfe eines zugehörigen Schlüssels geöffnet und gestohlen wurde.

Nach Rücksprache mit der Behörde deaktiviert das Volvo On Call Service-Center die Transponderschlüssel und verhindert somit das Starten des Fahrzeugs. Ein deaktiviertes Fahrzeug kann nur wieder gestartet werden, indem Sie das Volvo On Call Service-Center kontaktieren und sich mit einem gültigen PIN-Code identifizieren. Daraufhin aktiviert das Volvo On Call Service-Center das Fahrzeug wieder.

Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)

- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)

¹² Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

¹³ Gilt für bestimmte Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

Kundenbetreuung über Volvo On Call*¹⁴

Drücken Sie die **ON CALL**-Taste, wenn Sie allgemeine Fragen zu Ihrem Fahrzeug haben. Bei Fragen zur Bedienung Ihres Fahrzeugs können Sie durch Drücken der **ON CALL**-Taste Kontakt zum Volvo On Call Service-Center aufnehmen. Dort sind unsere Mitarbeiter rund um die Uhr für Sie erreichbar.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 8)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 9)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 11)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)

Volvo On Call*-Märkte

Hier sehen Sie eine Liste über die Märkte, in denen Volvo On Call zur Verfügung steht. Nicht alle Dienste können in allen Märkten genutzt werden. Welche Dienste, die je nach Markt verfügbar sind, wird einzeln erläutert und geht aus der Beschreibung des jeweiligen Dienstes hervor.

Markt	Marktgruppe	
	A	B
Albanien		X
Belgien	X	
Bosnien und Herzegowina		X
Brasilien	X	
Bulgarien		X
Zypern		X
Dänemark	X	
Estland		X
Finnland	X	
Frankreich	X	
Griechenland		X
Irland (ab 2018)	X	

Markt	Marktgruppe	
	A	B
Island		X
Israel		X
Italien	X	
Kanada	X	
Kasachstan (ab 2018)		X
China	X	
Kosovo		X
Kroatien		X
Lettland		X
Litauen		X
Luxemburg	X	
Mazedonien		X
Malta		X
Moldawien		X
Montenegro		X
Niederlande	X	
Norwegen	X	

¹⁴ Gilt nicht für bestimmte Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.





Markt	Marktgruppe	
	A	B
Polen	X	
Portugal	X	
Rumänien		X
Russland	X	
Tschechien		X
Deutschland	X	
Schweiz	X	
Serbien		X
Slowakei		X
Slowenien		X
Spanien	X	
Großbritannien	X	
Schweden	X	
Türkei		X
Weißrussland	X	
Ukraine		X
Ungarn	X	

Markt	Marktgruppe	
	A	B
USA	X	
Österreich	X	

Aktueller Stand

Volvo On Call steht in immer mehr Regionen zur Verfügung. Den aktuellen Stand zur geografischen Verbreitung von Volvo On Call erfahren Sie unter support.volvocars.com oder von Ihrem Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)

Volvo On Call*-Dienste nach Märkten

Hier sehen Sie, in welcher Marktgruppe welche Volvo On Call-Dienste zur Verfügung stehen.

Dienste	Marktgruppe	
	A	B
App Volvo On Call	X	X
Automatischer Unfallalarm	X	X
Akuthilfe im Notfall	X	X
Pannenhilfe	X	X
Fernriegelung	X	X ^A
Fernverriegelung	X	X
Diebstahlalarm	X	X ^A
Fahrzeugortung bei Diebstahl	X	
Fernsteuerung der Wegfahrsperrung	X ^B	
Kundenbetreuung	X	X ^C

^A Nur über die App Volvo On Call

^B Nur in bestimmten Volvo On Call-Märkten der Gruppe A

^C Nur in bestimmten Volvo On Call-Märkten der Gruppe B

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)

Volvo On Call* – Verfügbarkeit

Nach dem Entfernen des Transponderschlüssels stehen die Funktionen des Volvo On Call-Systems noch eine Weile zur Verfügung.

Nachdem der Transponderschlüssel aus dem Auto genommen wurde, sind die Funktionen 5 Tage dauerhaft und danach 17 Tage einmal pro Stunde verfügbar. Nach insgesamt 22 Tagen wird das System abgeschaltet, bis das Fahrzeug erneut gestartet wird¹⁵.

WARNUNG

Die Dienste funktionieren nur in Regionen, in denen der Dienst verfügbar ist und die Mobilfunkabdeckung des Fahrzeugs gewährleistet ist.

Genau wie bei Mobiltelefonen können atmosphärische Störungen oder eine unzureichende Senderabdeckung dazu führen, dass eine Verbindung nicht hergestellt werden kann, z. B. in dünn besiedelten Gebieten.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Reservebatterie für Volvo On Call* (S. 20)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 14)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 15)

Volvo On Call* im Ausland

Je nach Land können die verfügbaren Volvo On Call-Dienste variieren.

Beim Drücken der **SOS**-Taste werden Sie stets mit dem Volvo On Call Service-Center des Landes verbunden, in dem Sie sich mit Ihrem Fahrzeug befinden. Wenn kein Volvo On Call Service-Center vorhanden ist, wird die nächste Einsatzleitstelle kontaktiert.

Beim Drücken der **ON CALL**-Taste werden Sie stets mit dem Volvo On Call Service-Center in Ihrem Heimatland verbunden.

In Ländern ohne Roaming-Abkommen stehen die Volvo On Call-Dienste jedoch nicht zur Verfügung.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an einen Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)

¹⁵ Die Verfügbarkeit der Funktionen kann variieren.

Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Albanien	+385 16269840	+385 16269840
Belgien	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnien und Herzegowina	+385 16269840	+385 16269840
Bulgarien	+359 291146	+359 291146
Zypern	+35777772433	+35777772433
Dänemark	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Estland	8007777	+372 6022365
Finnland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankreich	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Griechenland	+ 30 210 9988 199	+ 30 210 9988 199
Island	+3545157000	+3545157000
Israel	+972773601417	+972773601417
Italien	02 26629 271	+39 02 26629 271
Kanada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Kroatien	+385 16269840	+385 16269840
Lettland	800 07077	+371 66100821

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Litauen	8 800 10018	+370 52165010
Luxemburg (Kundencenter in Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Mazedonien	+385 16269840	+385 16269840
Malta	+35625592564	+35625592564
Moldawien	+373 22578913	+373 22578913
Montenegro	+38516269840	+38516269840
Niederlande	020 851 2278	+31 20 851 2278
Norwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Rumänien	313200200	+36 14584447
Russland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbien	+385 16269840	+385 16269840
Slowakei	+42 1258252186	+42 1258252186
Slowenien	+385 16269840	+385 16269840
Spanien	091 325 5509	+34 91 325 5509
Großbritannien	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Schweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35





Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Tschechien	+420800050296	+420296787297
Türkei	444 4 858	+90 212 356 13 17
Deutschland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Weißrussland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303555	+380 444950078
Ungarn	06-80-200-269	+36-1-345-1775
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Österreich	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call* – Verfügbarkeit (S. 15)

PIN-Code für Volvo On Call*

Der PIN-Code wird aus Sicherheitsgründen verwendet, um eine Person zu identifizieren, die berechtigt sein soll, Volvo On Call-Dienste in einem bestimmten Fahrzeug ausführen zu dürfen.

Der vierstellige PIN-Code, der dem Fahrzeughalter bei Aktivierung des Abonnements vom Händler zugeschickt wurde, dient aus Sicherheitsgründen der Identifizierung der zur Nutzung bestimmter Volvo On Call-Dienste berechtigten Personen, z.B. Entriegelung des Fahrzeugs durch das Volvo On Call Service-Center¹⁶ oder Erstellung eines Kontos für die App Volvo On Call.

PIN-Code vergessen oder Änderungswunsch

Wenn Sie den PIN-Code vergessen haben oder ändern möchten (z.B. beim Kauf eines Gebrauchtwagens mit Volvo On Call), wenden Sie sich an

- einen Händler oder
- Volvo On Call Servicecenter¹⁶ über die **ON CALL**-Taste, die **Volvo On Call-App** oder in einem herkömmlichen Telefongespräch.

Daraufhin wird dem Fahrzeughalter ein neuer Code zugeschickt.

Ein falscher PIN-Code wurde wiederholt in die App eingegeben

Wenn zehnmal hintereinander ein falscher PIN-Code eingegeben wird, dann wird das Konto gesperrt. Um die App wieder benutzen zu können, muss ein neuer PIN-Code festgelegt und ein neues App-Konto erstellt werden. Gehen Sie dazu wie beim Erstellen des früheren App-Kontos vor.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Besitzerwechsel mit Volvo On Call* (S. 19)

Besitzerwechsel mit Volvo On Call*

Bei einem Halterwechsel ist es wichtig, den Volvo On Call-Dienst zu beenden.

Volvo On Call-Dienst beenden

Wenden Sie sich bei einem Besitzerwechsel an einen Volvo Partner, um den Dienst zu beenden. Der Händler hebt das Abonnement auf und löscht den Dienstverlauf. Der Dienst kann auch über die Volvo On Call-App beendet werden.

Bei einem Besitzerwechsel müssen die persönlichen Einstellungen und Benutzerdaten auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden, siehe. Dies erfolgt über das Einstellungsmenü im Center Display.

Volvo On Call-Dienst starten

Beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit Volvo On Call:

Der neue Fahrzeughalter wendet sich an den Volvo-Händler, der die Restzeit des Abonnements auf ihn überschreibt. Damit Volvo On Call funktioniert und der Vorbesitzer keinen Zugriff mehr auf die Volvo On Call-Dienste hat, müssen die Kontaktdaten aktualisiert werden. Der neue Besitzer erhält einen persönlichen vierstelligen PIN-Code, mit dem er sich als Fahrzeughalter (oder andere berechtigte Person) identifizieren kann und Zugriff auf bestimmte Dienste hat.

¹⁶ Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

◀ Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- PIN-Code für Volvo On Call* (S. 19)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers (S. 16)

Reservebatterie für Volvo On Call*

Bei einem Stromausfall im Fahrzeug wird die Hauptbatterie durch die Reservebatterie von Volvo On Call ersetzt.

Die Reservebatterie hat eine begrenzte Kapazität. Wenn die Batterie gewartet oder ausgetauscht werden muss, erscheint eine Meldung - **Volvo On Call Service erforderlich** - im Fahrerdisplay.

Wenn die Meldung weiterhin angezeigt wird wenden Sie sich an eine Volvo-Vertragswerkstatt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)

Volvo On Call* und personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die vom Volvo On Call-Dienst verarbeitet werden.

Die Volvo-Vertriebsgesellschaften, siehe Tabelle unten, und die Volvo Car Corporation haften für die personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit dem Dienst verarbeitet werden. Jegliche Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf Treu und Glauben und gemäß den geltenden Gesetzen zur Verarbeitung persönlicher Daten.

Land	Vertriebsgesellschaft
Belgien	Volvo Car Belux
Dänemark	Volvo Car Denmark A/S
England	Volvo Car UK Ltd
Finnland	Volvo Car Finland Oy Ab
Frankreich	Volvo Car France
Griechenland	Volvo Car Hellas
Italien	Volvo Car Italia S.p.A.
Niederlande	Volvo Cars Nederland B.V.
Norwegen	Volvo Car Norway AS
Polen	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.

Land	Vertriebsgesellschaft
Russland	Volvo Car Russia
Schweiz	Volvo Car Switzerland AG
Spanien	Volvo Car España S.L.U.
Schweden	Volvo Car Sweden AB
Tschechien	Volvo Car Czech Republic s.r.o.
Türkei	Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti.
Deutschland	Volvo Car Germany GmbH
Weißrussland	Volvo Car Russia
Ungarn	Volvo Autó Hungária Kft.
Österreich	Volvo Car Austria GmbH

Zweck der Verarbeitung

Die personenbezogenen Daten werden von Volvo und seinen Vertragspartnern innerhalb und außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet, um den Dienst bereitzustellen und weiterzuentwickeln.

Welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden

Die personenbezogenen Daten, die in Zusammenhang mit Volvo On Call verarbeitet werden, bestehen hauptsächlich aus folgenden drei Kategorien.

- Personenbezogene Daten, die der Kunde bei Aktivierung von Volvo On Call und anderen Kontakten mit Volvo angibt, wie Name, Adresse, Telefonnummer sowie Art und Dauer des Dienstes.
- Wenn Volvo On Call infolge eines entsprechenden Ereignisses genutzt wird, versendet das Fahrzeug automatisch eine Mitteilung mit bestimmten Informationen. Diese Mitteilung enthält folgende Informationen: Fahrzeug-Identifikationsnummer (VIN), Uhrzeit, zu welcher der Dienst genutzt wurde, Art des Dienstes, ob Airbags ausgelöst wurden, ob Gurtstraffer ausgelöst wurden, aktuelle Kraftstoffmenge, aktuelle Temperatur im und außerhalb des Fahrzeugs, ob Türen und Fenster verriegelt oder offen sind sowie die sechs letzten Positionen des Fahrzeugs.
- Weitere Informationen, die sich dem Kunden zuordnen lassen, sind Telefongespräche mit Personen im Fahrzeug, von welchem Service-Center der Dienst bereitgestellt wurde und Aufzeichnungen des Kundenbetreuers.

Wer Zugang zu den personenbezogenen Daten hat

Zur Bereitstellung des Dienstes beauftragt Volvo Vertragspartner. Diese Vertragspartner arbeiten im Auftrag von Volvo und dürfen die personenbezogenen Daten ausschließlich in dem Ausmaß verarbeiten, wie es zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist. Alle Vertragspartner sind vertraglich dazu verpflichtet, die personenbezogenen

Daten vertraulich zu behandeln und gemäß den geltenden Gesetzen zu verarbeiten.

Speicherung der Daten

Die personenbezogenen Daten, die zur Bereitstellung des Volvo On Call-Dienstes erforderlich sind, werden für die Dauer des Vertrags und nach dessen Ablauf so lange gespeichert, wie es gemäß den geltenden Gesetzen und anderen Vorschriften für die Pflichterfüllung durch Volvo erforderlich ist. Daten, die durch das Eintreten von Ereignissen erstellt werden, welche die Nutzung von Volvo On Call nach sich ziehen, werden drei Monate nach Eintreten des Ereignisses gelöscht.

Berichtigung und Registerauszug

Privatpersonen haben das Recht auf Berichtigung falscher Angaben und Bereitstellung eines Registerauszugs, aus dem hervorgeht, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Wenden Sie sich bitte an die Volvo-Kundenbetreuung, wenn Sie falsche Daten berichtigen lassen möchten. Der Antrag auf Bereitstellung eines Registerauszugs ist schriftlich zu stellen und vom Antragsteller eigenhändig zu unterzeichnen; weiterhin müssen Name, Adresse und Kundennummer des Antragstellers auf dem Antrag angegeben sein. Der Antrag ist an die folgende Adresse zu schicken: Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Schweden.



◀◀ **Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten**

Durch die Aktivierung des Abonnements gemäß den Anweisungen in diesem Dokument willigt der Benutzer in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ein, die im Zusammenhang mit dem Volvo On Call-Dienst erfolgt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)

V O L V O