



VOLVO ON CALL



## VOLVO ON CALL

Този документ описва функционалността в системата Volvo On Call.

Непрекъснато извършваме дейности по развитие, за да подобрим нашия продукт. Модификациите може да означават, че

информацията, описанията и илюстрациите в това допълнение се различават от оборудването в автомобила. Запазваме си правото да правим промени без предварително уведомление.

# СЪДЪРЖАНИЕ

## VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Приоритизиране между сервизен център на Volvo On Call* и център за спешни повиквания	21
Първи стъпки с Volvo On Call*	5		
Помощ за Volvo On Call*	6	ПИН код за Volvo On Call*	21
Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call*	6	Купуване или продажба на автомобил с Volvo On Call*	22
Спешна помощ с Volvo On Call*	7	Резервна батерия за Volvo On Call*	23
Помощ по време на пътуване с Volvo On Call*	9	Лична информация и Volvo On Call*	24
Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call*	10		
Известие за кражба с Volvo On Call*	11		
Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call*	11		
Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call*	12		
Обслужване на клиенти чрез Volvo On Call*	13		
Изпращане на дестинацията на автомобила до навигационната система чрез сервизен център на Volvo On Call*	13		
Volvo On Call* пазари	14		
Услуги на Volvo On Call* според пазара	15		
Наличност на Volvo On Call*	16		
Volvo On Call* в чужбина	17		
Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call*	18		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call<sup>1</sup> осигурява директен контакт с автомобила, както и допълнително удобство и помощ 24 часа в денонощието. Функциите са достъпни чрез приложението Volvo On Call<sup>2</sup>, както и чрез бутона **ON CALL** и бутона **SOS** в тавана на автомобила:



Например, можете да заключите или отключите автомобила или да проверите нивото на горивото директно от телефона чрез приложението Volvo On Call. Ако възникне авария, спешната помощ може да бъде изпратена до автомобила под формата на линейка и полиция. Пътна помощ може да

бъде извикана при не толкова спешни проблеми, като например спукана гума.

### **i** БЕЛЕЖКА

Бутонът **SOS** трябва да се използва само в случай на злополука, болест или външна заплаха срещу автомобила и неговите пътници. Функцията **SOS** е предназначена само за аварийни ситуации. Злоупотребата може да доведе до допълнителни такси.

Приложението Volvo On Call и бутонът **ON CALL** могат да се използват за всички останали услуги<sup>3</sup>, включително пътна помощ.

## Система Volvo On Call

Volvo On Call е свързана със системите за безопасност и аларма на автомобила, както и с други системи в автомобила, като заключване и климатичен контрол. Автомобилът има вграден модем за комуникация със сервисния център на Volvo On Call и приложението Volvo On Call. GNSS (Global Navigation Satellite System) се използва за локализиране на автомобила.

## Контакт със сервисен център

За контакт със сервисен център на Volvo On Call използвайте бутона **ON CALL** в автомобила или приложението Volvo On Call. Можете също така да позвъните на сервисен център на Volvo On Call.

### **i** БЕЛЕЖКА

Всички разговори със сервисния център на Volvo On Call могат да бъдат записани.

## Свързана информация

- Първи стъпки с Volvo On Call\* (стр. 5)
- Помощ за Volvo On Call\* (стр. 6)
- Лична информация и Volvo On Call\* (стр. 24)
- Наличност на Volvo On Call\* (стр. 16)
- Телефонен номер за сервисен център Volvo On Call\* (стр. 18)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)

<sup>1</sup> Наличността зависи от пазара.

<sup>2</sup> Функциите на приложението варират на различните пазари.

<sup>3</sup> Услугите варират на различните пазари.

## Първи стъпки с Volvo On Call\*

Тази статия описва какво е нужно, за да започнете с Volvo On Call.

### Подготовки

Преди вземане на автомобила от доставчика, собственикът трябва да е изтеглил безплатното приложение Volvo On Call и да го е тествал в демонстрационен режим. Това дава възможност да се проучат по-голямата част от функциите и предоставя информация за това как се използва приложението.

### Активиране на Volvo On Call

Когато автомобилът бъде взет, търговецът на дребно активира системата Volvo On Call и собственикът получава автоматично генериран ПИН код за Volvo On Call. Този ПИН код се използва от съображения за сигурност за идентифициране на собственика (или друго одобрено лице, като например член на семейството) и работи като ключ за автомобила.

### Абонамент за Volvo On Call

За да работят функциите, автомобилът трябва да има активен абонамент за Volvo On Call.

Абонаментът се инициира във връзка с покупката на автомобила при активиране на системата. Абонаментът има срок, но може

да бъде удължен и валидността му зависи от пазара. Свържете се с доставчик на Volvo за поръчка.

#### БЕЛЕЖКА

Автоматичното известие за катастрофа, бутонът **SOS** и пътната помощ чрез **ON CALL** също работят без абонамент..

### Volvo ID и свързване на приложението Volvo On Call към автомобил

За да използвате Volvo On Call, трябва да имате Volvo ID. След като създадете Volvo ID, приложението Volvo On Call трябва да се свърже с автомобила.

#### БЕЛЕЖКА

За да можете да използвате услугите на приложението Volvo On Call, автомобилът трябва да има валиден абонамент за Volvo On Call и приложението трябва да е свързано към автомобила.

### Покупка на употребяван автомобил с Volvo On Call

Когато купувате употребяван автомобил с Volvo On Call, важно е да изтриете данните от предишния собственик и да добавите свои собствени данни, за да може услугата

да работи. Посетете доставчик на Volvo за съдействие.

### Свързана информация

- ПИН код за Volvo On Call\* (стр. 21)
- Купуване или продажба на автомобил с Volvo On Call\* (стр. 22)
- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)

## Помощ за Volvo On Call\*

Volvo On Call може да ви осигури допълнителна сигурност и помощ, ако претърпите спукване на гума, повреда на двигателя или катастрофа.

Volvo On Call предлага не само допълнителен комфорт и контрол чрез приложението, но и редица допълнителни услуги чрез бутоните **SOS** и **ON CALL** в тавана, като спешна помощ в случай на авария, предупреждение за кражба, пътна помощ и дистанционно отключване.

### Свързана информация

- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)

- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)

## Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\*

Ако възникне сблъсък, автомобилът докладва това автоматично на сервизния център на Volvo On Call или на център за спешни повиквания, който може да изпрати спешна помощ.

### Сервизен център на Volvo On Call<sup>4</sup>

Когато се задейства системата за безопасност на автомобила, напр. при авария, при която е достигнато нивото на активиране на обтегачите на предпазните колани или въздушните възглавници, автомобилът автоматично се обажда на сервизен център на Volvo On Call и се изпраща съобщение, съдържащо позицията на колата, наред с други неща.

1. Сервизният център на Volvo On Call установява вербален контакт с водача на автомобила и се опитва да установи степента на сблъсъка и нуждата от помощ.
2. След това сервизният център на Volvo On Call се свързва с необходимата помощ (полиция, линейка, телгене и т.н.).

Ако не може да се установи вербален контакт, сервизният център на Volvo On Call се свързва със съответните власти, които съдействат с подходящи действия.



### Дай приоритет на обществения номер за спешни случаи<sup>4</sup>

Възможно е да настроите системата така, че автомобилът да се свързва с обществен център за спешни повиквания вместо със сервизен център на Volvo On Call. Вижте отделните инструкции.

### Център за спешни повиквания<sup>5</sup>

Когато се задейства системата за безопасност на автомобила, напр. в катастрофа, при която е достигнато нивото на действие на обтегачите на предпазните колани или на въздушните възглавници, автоматично ще бъде изпратен сигнал директно до център за спешни повиквания.

1. След това центърът за спешни повиквания установява вербален контакт с водача на автомобила и се опитва да установи степента на сблъсъка и нуждата от помощ.
2. След това центърът за спешни повиквания се свързва с необходимата помощ (полиция, линейка, теглене и т.н.).

### Номер за спешни случаи

Когато се активира алармата за сблъсък, системата се опитва да установи контакт със сервизния център на Volvo On Call в страната. Ако това не е възможно, повиква-

нето се пренасочва към определения аварийен номер за района, в който се намира автомобилът.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Приоритизиране между сервизен център на Volvo On Call\* и център за спешни повиквания (стр. 21)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* в чужбина (стр. 17)

### Спешна помощ с Volvo On Call\*

Натиснете бутона **SOS** за връзка със сервизен център на Volvo On Call или с център за спешни повиквания при спешна ситуация.

### Сервизен център на Volvo On Call<sup>6</sup>

За призоваване на помощ в случай на болест, външни заплахи за автомобила или пътниците, сервизният център на Volvo On Call може да бъде алармиран ръчно чрез натискане на бутона **SOS** за най-малко 2 секунди. Сервизният център на Volvo On Call се известява, получава информация за положението на автомобила и се опитва да установи вербален контакт с водача, за да постигне съгласие относно вида на необходимата помощ.

Ако не може да се установи вербален контакт, сервизният център на Volvo On Call се свързва с необходимите служби (полиция, линейка, пътна помощ и др.), за да помогне с подходящо действие.

<sup>4</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.

<sup>5</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип В.

#### « Дай приоритет на обществения номер за спешни случаи<sup>6</sup>

Възможно е да настроите системата така, че автомобилът да се свързва с обществен център за спешни повиквания вместо със сервизен център на Volvo On Call. Вижте отделните инструкции.

#### Център за спешни повиквания<sup>7</sup>

За да извикате помощ в случай на заболяване, външни заплахи за автомобила или пътниците, център за спешни повиквания може да бъде предупреден ръчно чрез натискане на бутон **SOS** за най-малко 2 секунди. Необходимата помощ (полиция, линейка, теглене и т.н.) може да бъде определена чрез вербален контакт.

#### БЕЛЕЖКА

Бутонът **SOS** трябва да се използва само в случай на злополука, болест или външна заплаха срещу автомобила и неговите пътници. Функцията **SOS** е предназначена само за аварийни ситуации. Злоупотребата може да доведе до допълнителни такси.

Приложението Volvo On Call и бутонът **ON CALL** могат да се използват за всички останали услуги<sup>8</sup>, включително пътна помощ.

#### Номер за спешни случаи

Когато се активира алармата за сблъсък, системата се опитва да установи контакт със сервизния център на Volvo On Call в страната. Ако това не е възможно, повикването се пренасочва към определения аварийен номер за района, в който се намира автомобилът.

Бутоните **ON CALL** и **SOS** могат да бъдат деактивирани, когато електрическата система на автомобила е в положение на запалване I, II или ако двигателят работи:

1. Натиснете **Настройки**.

2. Натиснете **Комуникация** → **Volvo On Call**.
3. Изберете **Заклучване на бутон SOS/On Call**, за да деактивирате.

#### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Приоритизиране между сервизен център на Volvo On Call\* и център за спешни повиквания (стр. 21)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* в чужбина (стр. 17)

<sup>6</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.

<sup>7</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип В.

<sup>8</sup> Услугите варират на различните пазари.

## Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\*

Ако например имате спукана гума, свършило е горивото или батерията ви е изтощена, можете да извикате помощ с бутона **ON CALL** или приложението Volvo On Call. Ако задържите натиснат бутона **ON CALL** в тавана за най-малко 2 секунди, ще бъде установен вербален контакт между сервисния център на Volvo On Call и водача. Целта на това е да се уточни каква помощ е необходима.

Можете също да се обадите на сервисния център на Volvo On Call по телефона, но автомобилът трябва да е онлайн, за да може операторът да вижда състоянието и положението на автомобила.

### БЕЛЕЖКА

Бутонът **SOS** трябва да се използва само в случай на злополука, болест или външна заплаха срещу автомобила и неговите пътници. Функцията **SOS** е предназначена само за аварийни ситуации. Злоупотребата може да доведе до допълнителни такси.

Приложението Volvo On Call и бутонът **ON CALL** могат да се използват за всички останали услуги<sup>9</sup>, включително пътна помощ.

Бутоните **ON CALL** и **SOS** могат да бъдат деактивирани, когато електрическата система на автомобила е в положение на запалване I, II или ако двигателят работи:

1. Натиснете **Настройки**.
2. Натиснете **Комуникация** → **Volvo On Call**.
3. Изберете **Заклучване на бутон SOS/On Call**, за да деактивирате.

Може да е необходим отделен абонамент за услугата за пътна помощ.

## Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* в чужбина (стр. 17)
- Телефонен номер за сервисен център Volvo On Call\* (стр. 18)

<sup>9</sup> Услугите варират на различните пазари.

## Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\*

Автомобилът може да се отключи дистанционно чрез сервисния център на Volvo On Call. Той може също да бъде заключен и отключен с помощта на приложението Volvo On Call.

### Дистанционно отключване на врати чрез сервисен център на Volvo On Call<sup>10</sup>

Ако ключът за дистанционно управление на автомобила е загубен или заключен вътре в автомобила, възможно е дистанционното отключване на автомобила в рамките на следващите 5 дни, подпомогнато от сервисен център на Volvo On Call.

1. Обърнете се към сервисен център на Volvo On Call (чрез приложението Volvo On Call или по телефон).
2. Когато сервисният център на Volvo On Call е проверил собственика на автомобила или друго упълномощено лице, използвайки ПИН кода, до автомобила се изпраща сигнал за отключване в съответствие с договора.

3. Натиснете леко еднократно върху гумираната пластина за натиск под дръжката на капака на багажника/багажната врата, за да отключите автомобила.
  - > Сега всички врати могат да бъдат отворени както обикновено.

#### БЕЛЕЖКА

Ако гумираната табела за натиск върху капака на багажника/багажната врата не бъде натисната в рамките на определено време, предварително определено от сервисен център на Volvo On Call, автомобилът ще бъде заключен отново.

#### БЕЛЕЖКА

Ако например автомобилът е паркиран в гараж, функцията за дистанционно отключване може да бъде ограничена поради лошо приемане.

### Заключване и отключване с помощта на приложението Volvo On Call

Показва се състоянието на всички врати и прозорци. Водачът може да заключи и отключи автомобила от разстояние до пет дни след като е била заключен. От съобра-

жения за сигурност е необходима парола за вашия Volvo ID когато автомобилът е бил отключен чрез приложението Volvo On Call.

### Свързана информация

- Телефонен номер за сервисен център Volvo On Call\* (стр. 18)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)

<sup>10</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.

## Известие за кражба с Volvo On Call\*

Когато алармата на автомобила е активирана, собственикът на автомобила получава съобщение на регистрирания при доставчика телефонен номер и след това уведомление в приложението Volvo On Call.

Ако алармата не бъде изключена в рамките на кратък период от време, автоматично се уведомява оператор от сервисния център на Volvo On Call<sup>11</sup>. Операторът се опитва да се свърже със собственика на автомобила по телефона. Ако се окаже, че автомобилът се използва от неоторизирано лице, може да започне проследяване. Тогава се сигнализира и в полицията.

Ако алармата е изключена с помощта на бутона за дистанционно управление, услугата се анулира.

### Свързана информация

- Телефонен номер за сервисен център Volvo On Call\* (стр. 18)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)

- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)

## Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\*<sup>12</sup>

Ако се подозира кражба на автомобил, свържете се със сервисен център на Volvo On Call посредством приложението Volvo On Call или по телефон, за да се опитате да локализирате автомобила.

Ако е открита кражба или друга неоторизирана употреба на автомобила, тогава собственикът на автомобила заедно с полицията и сервисния център Volvo On Call се съгласява автомобилът да бъде проследен. Сервисният център на Volvo On Call изпраща съобщение до автомобила, за да определи положението му. След това се осъществява контакт с полицията или друг орган.

### **i** БЕЛЕЖКА

Това важи и ако автомобилът е била отворен и откраднат със свързания ключ.

### **i** БЕЛЕЖКА

Условие за проследяване на автомобила е въпросът да бъде докладван на полицията. Volvo On Call ще предоставя информация само на полицията.

<sup>11</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.

<sup>12</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.

#### « Свързана информация

- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Volvo On Call\* в чужбина (стр. 17)

#### Дистанционен имобилайзер на автомобила<sup>13</sup> с Volvo On Call\*

В случай на кражба на автомобила, имобилайзерът може да се активира дистанционно.<sup>14</sup>

Ако автомобилът е бил откраднат, тогава собственикът може да се свърже със сервизен център на Volvo On Call (по телефона или приложението Volvo On Call) или с властите.

#### БЕЛЕЖКА

Това важи и ако автомобилът е била отворен и откраднат със свързания ключ.

След като се свърже с властите, сервизният център Volvo On Call деактивира ключовете за дистанционно управление, за да предотврати стартирането на автомобила. Деактивираният автомобил може да бъде рестартиран само след свързване със сервизен център на Volvo On Call и когато необходимата верификация с ПИН код е одобрена. След това сервизният център Volvo On Call извършва активиране на автомобила.

#### Свързана информация

- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)
- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)

<sup>13</sup> Важи за някои пазари на Volvo On Call от тип А.

<sup>14</sup> Само когато законодателството позволява и в сътрудничество със съответните органи.

## Обслужване на клиенти чрез Volvo On Call<sup>15</sup>

Натиснете бутона **ON CALL** за отговори на общи клиентски въпроси.

За въпроси относно използването на автомобила, бутонът **ON CALL** може да се използва за осъществяване на контакт със сервизен център на Volvo On Call. Денонощно има на разположение оператор.

Други начини за свързване със сервизен център на Volvo On Call е да се използва приложението Volvo On Call или да се обадите по телефон.

### Свързана информация

- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)

- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)

## Изпращане на дестинацията на автомобила до навигационната система чрез сервизен център на Volvo On Call\*

Свържете се със сервизния център на Volvo On Call, за да се изпратят крайните цели директно до навигационната система на автомобила<sup>16</sup>.

Натиснете бутона **ON CALL** на тавана на автомобила за помощ при намирането на напр. ресторант, хотел, сервиз, туристическа атракция или друга цел. Операторът изпраща целта до автомобила и тя може да бъде добавена като междинна цел или крайна цел в централния дисплей.

Възможно е да поискате няколко цели от оператора на сервизния център на Volvo On Call по време на едно и също повикване. Те обаче ще бъдат изпращани до автомобила една по една.

### Свързана информация

- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)
- Помощ по време на пътуване с Volvo On Call\* (стр. 9)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)

<sup>15</sup> Не се отнася за някои пазари на Volvo On Call от тип B.

<sup>16</sup> Важи за определени пазари и автомобили със Sensus Navigation\*.



- Известие за кражба с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Проследяване на откраднат автомобил с Volvo On Call\* (стр. 11)
- Дистанционен имобилайзер на автомобила с Volvo On Call\* (стр. 12)
- Обслужване на клиенти чрез Volvo On Call\* (стр. 13)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)

### Volvo On Call\* пазари

Видовете пазари, които предлагат Volvo On Call, са изброени по-долу. Не всички услуги са достъпни поради типа на пазара. Услугите, които се предлагат на пазара, са описани отделно и са показани в описанието на всяка услуга.

Пазар	Пазар от тип А	Пазар от тип В
Австрия	X	
Албания		X
Беларус	X	
Белгия	X	
Босна и Херцеговина		X
Бразилия	X	
България		X
Германия	X	
Гърция		X
Дания	X	
Естония		X
Ирландия	X	
Исландия		X

Пазар	Пазар от тип А	Пазар от тип В
Испания	X	
Италия	X	
Казахстан	X	
Канада	X	
Кипър		X
Китай	X	
Латвия		X
Литва		X
Люксембург	X	
Малта		X
Молдова		X
Нидерландия	X	
Норвегия	X	
Обединено кралство	X	
Полша	X	
Португалия	X	
Пуерто Рико	X	
Румъния		X



Пазар	Пазар от тип А	Пазар от тип В
Русия	Х <sup>А</sup>	
САЩ	Х	
Северна Македония		Х
Словакия		Х
Словения		Х
Сърбия		Х
Турция		Х
Украйна		Х <sup>А</sup>
Унгария		Х
Финландия	Х	
Франция	Х	
Хърватска		Х
Черна гора		Х
Чешка република		Х
Швейцария	Х	
Швеция	Х	
Южна Африка	Х	

<sup>А</sup> Volvo On Call не се предлага в Крим.

### Най-нова информация

Volvo On Call се предлага на все повече места. Вижте [volvocars.com/support](http://volvocars.com/support) или се обърнете към доставчик на Volvo за най-новата информация относно местата, където се предлага Volvo On Call.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)

### Услуги на Volvo On Call\* според пазара

По-долу са представени видовете пазари, на които са достъпни услугите на Volvo On Call.

Услуги	Тип пазар	
	А	В
Приложение Volvo On Call	Х	Х
Автоматично известие за катастрофа	Х	Х
SOS аварийна услуга	Х	Х
Пътна помощ	Х	Х
Дистанционно отключване на врати чрез сервизен център	Х	
Известие за кражба чрез сервизен център	Х	
Проследяване на откраднат автомобил	Х	
Дистанционно обездвижване на автомобила	Х <sup>А</sup>	





Услуги	Тип пазар	
	A	B
Обслужване на клиенти	X	X <sup>B</sup>
Изпращане на дестинации до навигационната система чрез сервизен център	X <sup>A</sup>	

<sup>A</sup> Само някои пазари на Volvo On Call от тип A.

<sup>B</sup> Само някои пазари на Volvo On Call от тип B.

### Повече информация на страницата за поддръжка на Volvo Cars

Посетете [volvocars.com/support](http://volvocars.com/support) за повече информация относно услугите и функциите на Volvo On Call.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)

### Наличност на Volvo On Call\*

За да пестите батерията, системата Volvo On Call е програмирана да се изключва, когато автомобилът не се използва за дълги периоди.

Volvo On Call е изцяло наличен за 5 пълни дни. За дните от 6 до 21, услуги като например дистанционно управление на имобилайзера и проследяване на откраднати превозни средства, се стартират чрез сервизен център на Volvo On Call. След 22 пълни дни системата се изключва, за да запази батерията и отново става напълно достъпна веднага след стартирането на автомобила<sup>17</sup>.



### ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

Услугите на системата работят само в области, в които партньорите на Volvo On Call имат мобилно покритие и на пазарите, където се предлага Volvo On Call.

Както и при мобилните телефони, атмосферните смущения или недостатъчното покритие с предаватели могат да доведат до невъзможност за свързване, напр. в слабо населени райони.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Резервна батерия за Volvo On Call\* (стр. 23)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)
- Услуги на Volvo On Call\* според пазара (стр. 15)
- Volvo On Call\* в чужбина (стр. 17)

<sup>17</sup> Наличието на функциите може да варира.

## Volvo On Call\* в чужбина

Услугите на Volvo On Call може да варират при движение в различни държави.

Когато натиснете бутона **SOS**, винаги се свързвате със сервизен център на Volvo On Call в региона, където се намира автомобилът. Ако няма сервизен център на Volvo On Call, свързването се осъществява с център за спешни повиквания.

Когато натиснете бутона **ON CALL**, Вие винаги се свързвате със сервизния център на Volvo On Call в държавата на Вашето постоянно пребиваване.

В държави без споразумение за роуминг обаче, няма на разположение услуги Volvo On Call.

За допълнителна информация се свържете с търговец на дребно на Volvo.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Volvo On Call\* пазари (стр. 14)

## Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\*

Държава	Набиране от държавата на жителство	Набиране в чужбина
Австрия	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244
Албания	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Беларус	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Белгия	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Босна и Херцеговина	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Бразилия	0800 70 775 90	Не приложимо
България	+359 291 146	+359 291 146
Германия	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Гърция	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Дания	070 21 50 53	+45 702 150 53
Естония	80 07 777	+372 602 23 65
Ирландия	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Исландия	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Испания	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Италия	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Казахстан	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Канада	855 399 4691	+1 855 399 4691

<b>Държава</b>	<b>Набиране от държавата на жителство</b>	<b>Набиране в чужбина</b>
Кипър	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Китай	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>
Косово	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Латвия	800 070 77	+371 661 008 21
Литва	8 800 100 18	+370 521 650 10
Люксембург (клиентски център в Белгия)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Малта	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Молдова	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Нидерландия	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Норвегия	800 30 060	+47 22 32 39 50
Обединено кралство	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Полша	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Португалия	800 206 670	+351 219 429 107
Пуерто Рико	855 399 4691	+1 855 399 4691
Румъния	313 200 200	+36 145 844 47
Русия	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
САЩ	855 399 4691	+1 855 399 4691
Северна Македония	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Словакия	+421 258 252 186	+421 258 252 186





Държава	Набиране от държавата на жителство	Набиране в чужбина
Словения	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Сърбия	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Турция	444 4 858	+90 212 356 13 17
Украйна	0800 303 555	+380 444 950 078
Унгария	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
Финландия	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Франция	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Хърватска	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Черна гора	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Чешка република	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Швейцария	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Швеция	020 55 55 66	+46 31 518 335
Южна Африка	0800 698 6586	Не приложимо

<sup>A</sup> Телефонният номер не се отнася за услугата „Информация и диспечер“ или пътна помощ.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Наличност на Volvo On Call\* (стр. 16)

## Приоритизиране между сервизен център на Volvo On Call\* и център за спешни повиквания<sup>18</sup>

Изберете дали при спешни случаи автомобилът трябва да се обади на сервизен център на Volvo On Call или център за спешни повиквания.

При автомобили с Volvo On Call<sup>19</sup> е възможно да се зададе дали автомобилът трябва да се свърже със сервизен център на Volvo On Call или с обществен център за спешни повиквания, когато се задейства автоматичната аларма за сблъсък или когато се натисне бутонът **SOS**.

Фабричната настройка на автомобила е първо да се свърже със сервизен център на Volvo On Call.

За смяна на това:

1. Натиснете **Настройки** в изгледа отгоре на централния дисплей.
2. Натиснете **Комуникация** → **Volvo On Call**.
3. Изберете **Приоритет на обществен колцентър пред Volvo**, ако искате да се свържете директно с обществения център за спешни повиквания.

### БЕЛЕЖКА

Когато контактът със сервизния център на Volvo On Call получава приоритет, повече информация се предава от автомобила и може да се предостави по-обширна помощ, отколкото ако обществения център за спешни повиквания е основният контакт. Ако контакт със сервизния център не може да бъде установен, вместо това автомобилът се свързва с обществения център за спешни повиквания.

Ако, от друга страна, общественият център за спешни повиквания има приоритет и не е възможно да се установи контакт с него, не се прави опит за достигане до сервизния център на Volvo On Call вместо това.

### Свързана информация

- Автоматична аларма за сблъсък с Volvo On Call\* (стр. 6)
- Спешна помощ с Volvo On Call\* (стр. 7)

## ПИН код за Volvo On Call\*

От съображения за сигурност се използва ПИН код, за да се идентифицира, че дадено лице е упълномощено да изпълнява Volvo On Call услуги в определен автомобил.

Четирицифрения ПИН код се генерира автоматично от сервизен център на Volvo On Call или оторизиран доставчик на Volvo. Кодът се изпраща на собственика на автомобила, за да идентифицира хората, които са упълномощени да изпълняват определени услуги на Volvo On Call.

### Използване на ПИН код за Volvo On Call

ПИН кодът на Volvo On Call е необходим за следните услуги от съображения за сигурност:

- Създаване на връзка между приложението Volvo On Call и автомобила.
- Дистанционно отключване на автомобила чрез сервизен център на Volvo On Call<sup>20</sup>.
- Когато започнете да проследявате откраднат автомобил чрез сервизен център на Volvo On Call<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Отнася се само за S60, S60 Recharge, V60, V60 Recharge и V60 Cross Country

<sup>19</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип A.

<sup>20</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип A.

- Когато създавате нови потребители на приложението за Вашия автомобил.
- Когато анулирате Вашия абонамент за Volvo On Call чрез приложението, напр. когато автомобилът смени собствениците.

### Забравен или смяна на ПИН код

Ако ПИН кодът е забравен или трябва да бъде променен (например при закупуване на употребяван автомобил с Volvo On Call), обърнете се към

- доставчик на
- сервизен център на Volvo On Call<sup>20</sup> чрез бутон **ON CALL**, приложението Volvo On Call или обикновено телефонно обзвонване.

Новият код се изпраща на собственика на автомобила.

### Многократно е въведен неправилен ПИН код за приложението Volvo On Call

Ако десет пъти подред е бил въведен неправилен ПИН код, акаунтът ще бъде заключен. Трябва да бъде избран нов ПИН код, за да можете да използвате приложението отново и да се създаде нов акаунт в приложението, като следвате същия про-

цес, както при създаването на предишния акаунт на приложението.

### Разлика между парола за Volvo ID и ПИН код за Volvo On Call

Паролата за Volvo ID се изисква, за да влезете в приложението Volvo On Call. ПИН кодът за Volvo On Call е четирицифреният код, използван за горепосочените услуги. ПИН кодът показва, че потребителят е упълномощен.

### Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)
- Първи стъпки с Volvo On Call\* (стр. 5)
- Дистанционно отключване и заключване с Volvo On Call\* (стр. 10)
- Купуване или продажба на автомобил с Volvo On Call\* (стр. 22)

### Купуване или продажба на автомобил с Volvo On Call\*

След смяна на собственика е от съществено значение да анулирате услугата Volvo On Call.

### Затваряне на услугата Volvo On Call

Свържете се с доставчик на Volvo в случай на промяна на собствеността, за да затворите услугата. Доставчикът анулира абонамента и историята на услугите се изтрива. Услугата може също да бъде затворена с помощта на приложението Volvo On Call.

В случай на промяна на собствеността е важно да върнете персоналните настройки и потребителските данни в колата до първоначалните фабрични настройки. Това се осъществява чрез менюто с настройки на централния дисплей.

Volvo ID е личен и не е необходимо да се променя или изтрива при продажбата на автомобила. От друга страна, собствеността на автомобила и връзката между приложението Volvo On Call и автомобила трябва да бъдат прекратени.

### Смяна на собственика при смяна на страната

Когато автомобил е закупен и внесен в друга държава, собственикът трябва да се

<sup>20</sup> Важи за пазари на Volvo On Call от тип А.



погрижи да посети доставчик в страната, в която е закупен автомобилът. Доставчикът трябва да изтрие всички клиентски данни в своите системи. В страната, в която е внесен автомобилът, собственикът трябва да се свърже с доставчик за помощ при стартиране на услугата Volvo On Call.

## Стартиране на услугата Volvo On Call

Закупуване на употребяван автомобил с Volvo On Call:

Новият собственик се свързва със своя доставчик на Volvo, който прехвърля оставащото време от абонамента към новия собственик. Доставчикът изтрива информацията за предишния собственик, освен ако това вече не е направено. Важно е данните за контакт да бъдат актуализирани, за да работи Volvo On Call и предишният собственик да няма достъп до Volvo On Call услуги в автомобила.

Доставчикът на Volvo уведомява новия собственик за състоянието на абонамента за Volvo On Call на автомобила. Новият собственик получава личен четирицифрен ПИН код, който е необходим за идентификация на собственика (или друго упълномощено лице) и за да му бъде разрешен достъп до определени услуги. Ако собственикът няма Volvo ID, такъв трябва да бъде създаден, така че приложението Volvo On

Call да може да бъде свързано с автомобила.

## Свързана информация

- ПИН код за Volvo On Call\* (стр. 21)
- Телефонен номер за сервизен център Volvo On Call\* (стр. 18)

## Резервна батерия за Volvo On Call\*

Ако основната батерия е разредена, ще се използва резервната батерия за Volvo On Call, така че системата да продължи да функционира.

Резервната батерия има ограничен експлоатационен живот. Когато батерията се нуждае от обслужване или подмяна, на дисплея на водача се показва съобщение **Volvo On Call Необходим сервиз**.

Ако съобщението остане, свържете се с оторизиран сервиз на Volvo.

## Свързана информация

- Volvo On Call\* (стр. 4)

## Лична информация и Volvo On Call\*

Лични данни, които се обработват във връзка с услугата Volvo On Call.

Volvo Car Corporation носи отговорност за личните данни, обработвани във връзка с услугата. Цялата обработка се извършва в съответствие с добрите практики и действащото законодателство по отношение на обработката на лични данни.

### Цел на обработката на данни

Личните данни се използват от Volvo Cars и партньорите в сътрудничество, както в рамките на ЕС, така и извън него, за да предоставят и развият услугата.

### Какви лични данни се обработват?

Личната информация, която се обработва по отношение на Volvo On Call, се състои основно от следните три категории.

- Лични данни, които клиентът предоставя във връзка с активирането на Volvo On Call и в други контакти с Volvo Cars, като име, адрес, телефонен номер, вид услуга и нейната продължителност.
- Информацията се изпраща автоматично от превозното средство, когато възникне определено събитие, покрито от Volvo On Call. Този тип съобщение съдържа идентификатор на превозното средство (VIN), време, когато е използ-

вана услугата, вид услуга, дали въздушните възглавници са били разгърнати, дали са задействани обтегачите на предпазните колани, текущото количество гориво, текущата температура вътре и извън превозното средство, дали вратите и прозорците са заключени или отворени, както и последните шест местоположения на автомобила.

- Друга информация, която може да бъде свързана с клиента, включва телефонни разговори с хора в превозното средство, сервизния център, предоставил услугата и записи, създадени от оператора на сервизния център.

### Кой може да има достъп до личните данни?

Volvo използва подизпълнители, за да предостави услугата. Тези подизпълнители работят от името на Volvo Cars и могат да обработват лични данни само до степента, необходима за предоставяне на услугата. Всички подизпълнители са обвързани от споразумения, които изискват от тях да спазват поверителност и да обработват личните данни в съответствие с действащото законодателство.

### Скринингови процедури

Личните данни, необходими за предоставяне на услугата Volvo On Call, се съхраняват през периода на споразумението и след

това толкова дълго, колкото е необходимо, за да може Volvo Cars да изпълни задълженията си в съответствие със закона и други устави. Данните, генерирани по време на събития, покрити от Volvo On Call, се изтрива 100 дни след настъпването на събитието.

### Корекция и извлечения от регистъра

Частните лица имат право да поискат неточната информация да бъде коригирана и да получат извлечения от регистъра, който показва какви лични данни се обработват. За коригиране на лични данни се свържете с отдела за обслужване на клиенти на Volvo. Искането за извлечение от регистъра трябва да бъде направено в писмена форма и да бъде подписано от заявителя и да съдържа информация за име, адрес и номер на клиента. Искането трябва да бъде изпратено до:

### Volvo Car Corporation

Personal data representative

Dept. 50090, HB3S

SE-405 31 Gothenburg

Швеция

### **Съгласие за обработка на лични данни**

Активирайки абонамента в съответствие с указанията в инструкциите в този документ, потребителят се съгласява с обработката на лични данни, която се извършва във връзка с услугата Volvo On Call.

### **Свързана информация**

- Volvo On Call\* (стр. 4)





**V O L V O**