



VOLVO ON CALL



# VOLVO ON CALL

Detta dokument beskriver funktionalitet i systemet Volvo On Call.

Det pågår ständigt ett utvecklingsarbete för att förbättra vår produkt. Modifieringar kan medföra att information, beskrivningar och

illustrationer i detta supplement skiljer sig från utrustningen i bilen. Vi förbehåller oss rätten att göra ändringar utan föregående meddelande.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## **VOLVO ON CALL**

Volvo On Call*	4	PIN-kod till Volvo On Call*	19
Komma igång med Volvo On Call*	5	Köpa eller sälja bil med Volvo On Call*	20
Hjälp med Volvo On Call*	6	Reservbatteri för Volvo On Call*	21
Automatiskt krocklarm med Volvo On Call*	6	Personuppgifter och Volvo On Call*	21
Akut hjälp med Volvo On Call*	7		
Assistans vid väggkant med Volvo On Call*	8		
Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call*	9		
Stöldvarning med Volvo On Call*	10		
Spårning av stulet fordon med Volvo On Call*	10		
Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call*	11		
Kundtjänst via Volvo On Call*	12		
Skicka destinationer till bilens navigationssystem via Volvo On Call* servicecenter	12		
Volvo On Call*-marknader	13		
Volvo On Call*-tjänster per marknad	14		
Volvo On Call* tillgänglighet	15		
Volvo On Call* utomlands	15		
Telefonnummer till Volvo On Call* servicecenter	16		
Prioritera mellan Volvo On Call* servicecenter och larmcentral	19		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call<sup>1</sup> ger direktkontakt till bilen samt extra komfort och hjälp dygnet runt. Funktionerna finns tillgängliga via Volvo On Call-appen<sup>2</sup> samt **ON CALL**- och **SOS**-knapparna i bilens tak:



Det går t.ex. att låsa och låsa upp bilen eller kontrollera bränslenivån direkt på en telefon via Volvo On Call-appen. Om en olycka är framme kan akut hjälp, i form av t.ex. ambulans och polis, skickas till bilen. Vid mindre akuta problem, som punktering, kan vägassistans tillkallas.

<sup>1</sup> Tillgänglighet beror på marknad.

<sup>2</sup> Appfunktioner varierar mellan marknader.

<sup>3</sup> Tjänsterna varierar mellan marknader.

### **i** OBS

**SOS**-knappen ska enbart användas vid olyckor, sjukdom eller vid externt hot mot bilen och dess passagerare. **SOS**-funktionen är endast avsedd för nödsituationer. Missbruk kan leda till extradebitering.

Volvo On Call-appen och **ON CALL**-knappen kan användas för samtliga andra tjänster<sup>3</sup>, inklusive vägassistans.

### Volvo On Call-systemet

Volvo On Call är kopplat till bilens säkerhets- och larmsystem samt bilens övriga system, som lås och klimat. Bilen har ett inbyggt modem för kommunikation med Volvo On Call servicecenter och Volvo On Call-appen. GNSS (Global Navigation Satellite System) används för att lokalisera bilen.

### Kontakta servicecenter

För att kontakta Volvo On Call servicecenter används bilens **ON CALL**-knapp eller Volvo On Call-appen. Det går även att ringa via telefon till Volvo On Call servicecenter.

### **i** OBS

Alla samtal med Volvo On Call servicecenter kan komma att spelas in.

### Relaterad information

- Komma igång med Volvo On Call\* (s. 5)
- Hjälp med Volvo On Call\* (s. 6)
- Personuppgifter och Volvo On Call\* (s. 21)
- Volvo On Call\* tillgänglighet (s. 15)
- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)

## Komma igång med Volvo On Call\*

Den här artikeln beskriver vad som krävs för att komma igång med Volvo On Call.

### Förberedelser

Innan bilen hämtas ut hos återförsäljaren bör ägaren ha laddat ner den kostnadsfria Volvo On Call-appen och testat i demoläge. Det ger möjlighet att utforska de flesta funktionerna och ger kunskap om hur appen används.

### Aktivering av Volvo On Call

När bilen hämtas aktiverar återförsäljaren Volvo On Call-systemet och ägaren får en automatiskt genererad PIN-kod för Volvo On Call. PIN-koden används av säkerhetsskäl för att identifiera ägaren (eller annan godkänd person såsom en familjemedlem) och fungerar som en bilnyckel.

### Volvo On Call-abonnemang

För att funktionerna ska fungera måste bilen ha ett aktivt Volvo On Call-abonnemang.

Abonnemanget initieras i samband med bilköpet då systemet aktiveras. Abonnemanget är tidsbegränsat men kan förlängas, och giltigheten är marknadsberoende. Kontakta en Volvo-återförsäljare för hjälp.

#### **OBS**

Automatiskt krocklarm, **SOS**-knappen och vägassistans via **ON CALL**-knappen fungerar även utan abonnemang.

### Volvo ID och anslutning av Volvo On Call-app till bil

För att använda Volvo On Call behövs ett Volvo ID. Efter att ha skapat ett Volvo ID behöver Volvo On Call-appen anslutas till bilen.

#### **OBS**

För att kunna använda tjänsterna i Volvo On Call-appen krävs att bilen har ett giltigt Volvo On Call-abonnemang och att appen har anslutits till bilen.

### Köp av begagnad bil med Volvo On Call

Vid köp av en begagnad bil med Volvo On Call är det viktigt att radera data från den tidigare ägaren och lägga till sina egna uppgifter för att tjänsten ska fungera. Besök en Volvoåterförsäljare för hjälp.

### Relaterad information

- PIN-kod till Volvo On Call\* (s. 19)
- Köpa eller sälja bil med Volvo On Call\* (s. 20)

- Telefonnummer till Volvo On Call\* service-center (s. 16)

## Hjälp med Volvo On Call\*

Volvo On Call kan ge extra trygghet och hjälp vid t.ex. punktering, motorstopp eller en olycka.

Volvo On Call erbjuder inte bara extra komfort och kontroll via appen utan även en mängd hjälptjänster via **SOS-** och **ON CALL**-knapparna i taket, såsom akut hjälp vid en olycka, stöldvarning, assistans vid vägkanten och fjärrupplåsning.

### Relaterad information

- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

<sup>4</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

## Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\*

Om en kollision inträffar kan bilen meddela det automatiskt till Volvo On Call servicecenter, eller en larmcentral, som kan skicka ut akut hjälp.

### Volvo On Call servicecenter<sup>4</sup>

När bilens säkerhetssystem triggas, t.ex. vid en olycka där aktiveringsnivå för bältesförsträckare eller krockkudde uppnås, ringer bilen automatiskt Volvo On Call servicecenter och ett meddelande som bland annat innehåller bilens position skickas.

1. Volvo On Call servicecenter etablerar muntlig kontakt med bilens förare och försöker ta reda på krockens omfattning och behovet av hjälp.
2. Volvo On Call servicecenter kontaktar därefter nödvändiga hjälpinsatser (polis, ambulans, bärgning etc.).

Om muntlig kontakt inte kan etableras, kontaktar Volvo On Call servicecenter berörda myndigheter, som bistår med lämplig åtgärd.

### Prioritera offentligt nödnummer<sup>4</sup>

Det går att ställa in så att bilen ringer upp offentlig larmcentral istället för Volvo On Call servicecenter. Läs separata instruktioner.

## Larmcentral<sup>5</sup>

När bilens säkerhetssystem triggas, t.ex. vid en olycka där aktiveringsnivå för bältesförsträckare eller krockkudde uppnås, skickas automatiskt en signal direkt till en larmcentral.

1. Larmcentralen etablerar muntlig kontakt med bilens förare och försöker ta reda på krockens omfattning och behovet av hjälp.
2. Larmcentralen skickar nödvändiga hjälpinsatser (polis, ambulans, bärgning etc.).

## Larmnummer

Då krocklarmet aktiveras försöker systemet etablera kontakt med landets Volvo On Call servicecenter. Om detta inte är möjligt går samtalet direkt till det utsedda larmnumret för området där bilen befinner sig.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Prioritera mellan Volvo On Call\* servicecenter och larmcentral (s. 19)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)



- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\* utomlands (s. 15)

## Akut hjälp med Volvo On Call\*

Tryck på **SOS**-knappen för att kontakta Volvo On Call servicecenter, eller en larmcentral, i en nödsituation.

### Volvo On Call servicecenter<sup>6</sup>

För att tillkalla hjälp vid sjukdom, yttre hot mot bilen eller passagerare kan Volvo On Call servicecenter larmas manuellt genom att **SOS**-knappen trycks in i minst 2 sekunder. Volvo On Call servicecenter meddelas, får reda på bilens position och försöker etablera muntlig kontakt med föraren för att komma överens om hjälpbehov.

Om muntlig kontakt inte kan etableras, kontaktar Volvo On Call servicecenter nödvändiga hjälpinsatser (polis, ambulans, bärgning etc.), som bistår med lämplig åtgärd.

### Prioritera offentligt nödnummer<sup>6</sup>

Det går att ställa in så att bilen ringer upp offentligt larmcentral istället för Volvo On Call servicecenter. Läs separata instruktioner.

### Larmcentral<sup>7</sup>

För att tillkalla hjälp vid sjukdom, yttre hot mot bilen eller passagerare kan en larmcentral larmas manuellt genom att **SOS**-knappen trycks

in i minst 2 sekunder. Via muntlig kontakt fastställs hjälpbehov (polis, ambulans, bärgning etc.) och hjälpinsatser skickas till bilen.

### **i** OBS

**SOS**-knappen ska enbart användas vid olyckor, sjukdom eller vid externt hot mot bilen och dess passagerare. **SOS**-funktionen är endast avsedd för nödsituationer. Missbruk kan leda till extradebitering.

Volvo On Call-appen och **ON CALL**-knappen kan användas för samtliga andra tjänster<sup>8</sup>, inklusive vägassistans.

### Larmnummer

Då krocklarmet aktiveras försöker systemet etablera kontakt med landets Volvo On Call servicecenter. Om detta inte är möjligt går samtalet direkt till det utsedda larmnumret för området där bilen befinner sig.

**ON CALL**- och **SOS**-knapparna kan deaktiveras när bilens elsystem är i tändningsläge **I, II** eller om motorn är igång:

1. Tryck på **Inställningar**.

<sup>5</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ B.

<sup>6</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

<sup>7</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ B.

<sup>8</sup> Tjänsterna varierar mellan marknader.



2. Tryck på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Välj **SOS/On Call knapplås** för att deaktivera.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Prioritera mellan Volvo On Call\* servicecenter och larmcentral (s. 19)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\* utomlands (s. 15)

## Assistans vid vägkant med Volvo On Call\*

Vid t.ex. punktering, bränslebrist eller urladdat batteri går det att tillkalla hjälp med **ON CALL**-knappen eller Volvo On Call-appen. Om **ON CALL**-knappen i taket hålls in i minst 2 sekunder etableras muntlig kontakt mellan Volvo On Call servicecenter och föraren. Detta för att komma överens om vilken hjälpinsats som krävs.

Det går även bra att ringa Volvo On Call servicecenter, men för att operatören ska kunna ta del av bilens status och position måste bilen vara uppkopplad.

### **OBS**

**SOS**-knappen ska enbart användas vid olyckor, sjukdom eller vid externt hot mot bilen och dess passagerare. **SOS**-funktionen är endast avsedd för nödsituationer. Missbruk kan leda till extradebitering.

Volvo On Call-appen och **ON CALL**-knappen kan användas för samtliga andra tjänster<sup>9</sup>, inklusive vägassistans.

**ON CALL**- och **SOS**-knapparna kan deaktiveras när bilens elsystem är i tändningsläge **I, II** eller om motorn är igång:

1. Tryck på **Inställningar**.
2. Tryck på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Välj **SOS/On Call knapplås** för att deaktivera.

Vägassistanstjänsten kan behöva tecknas separat.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\* utomlands (s. 15)
- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)

<sup>9</sup> Tjänsterna varierar mellan marknader.

## Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\*

Bilen kan fjärrupplåsas via Volvo On Call servicecenter. Den kan också låsas och låsas upp via Volvo On Call-appen.

### Fjärrupplåsning via Volvo On Call servicecenter<sup>10</sup>

Om bilens fjärrnyckel har kommit bort eller blivit inlåst i bilen, är det möjligt att fjärrupplåsa bilen inom de närmaste 5 dygna med hjälp av Volvo On Call servicecenter.

1. Kontakta Volvo On Call servicecenter (via Volvo On Call-appen eller telefon).
2. När Volvo On Call servicecenter verifierat bilens ägare eller annan auktoriserad person med PIN-kod, skickas efter överenskomst en signal till bilen om upplåsning.

3. Tryck lätt en gång på den gummerade tryckplattan undertill på bagageluckans/bakluckans handtag för att låsa upp bilen.
  - > Nu kan samtliga dörrar öppnas normalt.

#### **OBS**

Om den gummerade tryckplattan på bagageluckan/bakluckan inte trycks in inom en, av Volvo On Call servicecenter, förutbestämd tid kommer bilen att låsas igen.

#### **OBS**

Om bilen står i t.ex. ett parkeringsgarage kan fjärrupplåsningfunktionen eventuellt vara begränsad p.g.a. dålig mottagning.

### Låsning och upplåsning via Volvo On Call-app

Status för samtliga dörrar och fönster visas. Föraren kan låsa och låsa upp bilen på håll i fem dygn efter att bilen har låsts. Av säkerhetsskäl krävs lösenordet för ditt Volvo ID när bilen låses upp via Volvo On Call-appen.

### Relaterad information

- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistsans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

<sup>10</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

## Stöldvarning med Volvo On Call\*

När bilens larm aktiveras får bilägaren ett meddelande till det telefonnummer som är registrerat hos återförsäljaren och sedan en notifikation i Volvo On Call-appen.

Om larmet inte stängs av inom en kortare period larmas<sup>11</sup> en operatör vid Volvo On Call servicecenter automatiskt. Operatören försöker kontakta bilägaren via telefon. Om det visar sig att bilen används av någon obehörig person kan en spårning startas. Polisen kopplas då in.

Om larmet stängs av med hjälp av fjärrnyckeln avbryts tjänsten.

## Relaterad information

- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)

- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

## Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\*<sup>12</sup>

Vid misstänkt bilstöld kan Volvo On Call servicecenter kontaktas via Volvo On Call-appen eller telefonsamtal för att försöka hitta bilen. Om stöld eller annat olovligt bruk av bilen har konstaterats kan bilens ägare tillsammans med polisen och Volvo On Call servicecenter komma överens om att bilen ska spåras. Volvo On Call servicecenter skickar ett meddelande till bilen för att fastställa bilens position. Där efter kontaktas polis eller annan myndighet.

### **i** OBS

Detta gäller även om bilen har öppnats och stulits med hjälp av tillhörande nyckel.

### **i** OBS

En förutsättning för att bilen ska kunna spåras är att en polisanmälan görs. Volvo On Call lämnar endast ut information till polisen.

## Relaterad information

- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)

<sup>11</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)
- Volvo On Call\* utomlands (s. 15)

## Fjärrmanövrerad startspärr<sup>13</sup> med Volvo On Call\*

Vid en eventuell bilstöld kan en startspärr aktiveras på distans<sup>14</sup>.

Om bilen är stulen kan ägaren kontakta Volvo On Call servicecenter (via telefon eller Volvo On Call-appen) eller myndigheterna.

### OBS

Detta gäller även om bilen har öppnats och stulits med hjälp av tillhörande nyckel.

Efter att ha varit i kontakt med myndigheterna deaktiverar Volvo On Call servicecenter fjärrnycklarna för att förhindra start av bilen. En deaktiverad bil kan endast startas igen genom kontakt med Volvo On Call servicecenter och efter det att erfordrad verifiering med PIN-kod godkänts. Därefter utför Volvo On Call servicecenter aktivering av bilen.

### Relaterad information

- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)
- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)

- Assistans vid vägkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

<sup>12</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

<sup>13</sup> Gäller vissa Volvo On Call-marknader av typ A.

<sup>14</sup> Endast där lagen tillåter samt i samarbete med behöriga myndigheter.

### Kundtjänst via Volvo On Call\*<sup>15</sup>

Tryck på **ON CALL**-knappen för att få svar på allmänna kundfrågor.

Vid frågor om användning av bilen kan **ON CALL**-knappen användas för att komma i kontakt med Volvo On Call servicecenter. En operatör svarar dygnet runt.

Andra sätt att nå Volvo On Call servicecenter är via Volvo On Call-appen och via telefonsamtal.

### Relaterad information

- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid väggkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)

### Skicka destinationer till bilens navigationssystem via Volvo On Call\* servicecenter

Kontakta Volvo On Call servicecenter för att få destinationer skickade direkt till bilens navigationssystem<sup>16</sup>.

Tryck på **ON CALL**-knappen i bilens tak för att få hjälp att hitta t.ex. en restaurang, ett hotell, en verkstad, en sevärhet eller annan destination. En operatör skickar destinationen till bilen, och destinationen kan läggas till som delmål eller resmål på centerdisplayen.

Det är möjligt att be operatören på Volvo On Call servicecenter om flera destinationer vid ett och samma tillfälle. De kommer dock skickas till bilen en i taget.

### Relaterad information

- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistans vid väggkant med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Stöldvarning med Volvo On Call\* (s. 10)
- Spårning av stulet fordon med Volvo On Call\* (s. 10)

<sup>15</sup> Gäller ej vissa Volvo On Call-marknader av typ B.

<sup>16</sup> Gäller vissa marknader och bilar med Sensus Navigation\*.

- Fjärrmanövrerad startspärr med Volvo On Call\* (s. 11)
- Kundtjänst via Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)
- Telefonnummer till Volvo On Call\* service-center (s. 16)

### Volvo On Call\*-marknader

Här presenteras en lista över vilka marknader som har Volvo On Call. Beroende på marknadstyp är inte alla tjänster tillgängliga. Vilka tjänster som är tillgängliga per marknad redogörs separat och framgår i beskrivningen av varje tjänst.

Marknad	Marknadstyp A	Marknadstyp B
Albanien		X
Belgien	X	
Bosnien–Hercegovina		X
Brasilien	X	
Bulgarien		X
Cypern		X
Danmark	X	
Estland		X
Finland	X	
Frankrike	X	
Grekland		X
Irland	X	
Island		X

Marknad	Marknadstyp A	Marknadstyp B
Italien	X	
Kanada	X	
Kazakstan	X	
Kina	X	
Kroatien		X
Lettland		X
Litauen		X
Luxemburg	X	
Malta		X
Moldavien		X
Montenegro		X
Nederländerna	X	
Nordmakedonien		X
Norge	X	
Polen	X	
Portugal	X	
Puerto Rico	X	
Rumänien		X





Marknad	Marknadstyp A	Marknadstyp B
Ryssland	X <sup>A</sup>	
Schweiz	X	
Serbien		X
Slovakien		X
Slovenien		X
Spanien	X	
Storbritannien	X	
Sverige	X	
Sydafrika	X	
Tjeckien		X
Turkiet		X
Tyskland	X	
Ukraina		X <sup>A</sup>
Ungern		X
USA	X	
Vitryssland	X	
Österrike	X	

A Volvo On Call är inte tillgängligt på Krimhalvön.

### Senaste information

Volvo On Call blir tillgängligt på allt fler platser. För senaste information om var Volvo On Call finns, se [volvocars.com/support](http://volvocars.com/support) eller kontakta en Volvoåterförsäljare.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)

## Volvo On Call\*-tjänster per marknad

Här presenteras för vilken marknadstyp som Volvo On Call-tjänsterna är tillgängliga.

Tjänster	Marknadstyp	
	A	B
Volvo On Call-app	X	X
Automatiskt krocklarm	X	X
Akut hjälp i nödsituationer	X	X
Vägassistans	X	X
Fjärrupplåsning via servicecenter	X	
Stöldvarning via servicecenter	X	
Spårning av stulet fordon	X	
Fjärrmanövrerad startspärr	X <sup>A</sup>	
Kundtjänst	X	X <sup>B</sup>
Skicka destinationer till navigationssystemet via servicecenter	X <sup>A</sup>	

A Endast vissa Volvo On Call-marknader av typ A.

B Endast vissa Volvo On Call-marknader av typ B.



## Mer information på Volvo Cars support sida

Besök [volvocars.com/support](http://volvocars.com/support) för mer information om Volvo On Call-tjänster och app-funktioner.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)

## Volvo On Call\* tillgänglighet

För att spara batteri är Volvo On Call-systemet programmerat att stängas ner när bilen inte används under längre perioder.

Volvo On Call är fullt tillgängligt i 5 dygn. Dygn 6-21 kan tjänster som t.ex. fjärrmanövrerad startspärr och spårning av stulet fordon initieras via Volvo On Call servicecenter. Efter 22 dygn kopplas systemet ner för att spara batteri och blir fullt tillgängligt igen så snart bilen har startats<sup>17</sup>.

### VARNING

Systemets tjänster fungerar enbart i områden där Volvo On Calls samarbetspartners har mobiltäckning och på de marknader där Volvo On Call är tillgängligt.

Precis som med mobiltelefoner kan atmosfäriska störningar eller glesare sändartäckning leda till att anslutning är omöjlig, t.ex. i glest befolkade områden.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Reservbatteri för Volvo On Call\* (s. 21)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)
- Volvo On Call\*-tjänster per marknad (s. 14)
- Volvo On Call\* utomlands (s. 15)

## Volvo On Call\* utomlands

Volvo On Call-tjänsterna kan variera vid körning mellan länder.

När du trycker på **SOS**-knappen kopplas du alltid till Volvo On Call servicecenter på den marknad där bilen befinner sig. Finns det inget Volvo On Call servicecenter, kontaktas en larmcentral.

När du trycker på **ON CALL**-knappen kopplas du alltid till ditt hemlands Volvo On Call servicecenter.

I länder utan roamingavtal är dock inga Volvo On Call-tjänster tillgängliga.

För mer information, kontakta en Volvoåterförsäljare.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-marknader (s. 13)

<sup>17</sup> Funktionernas tillgänglighet kan variera.

## Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter

Land	Uppringning i hemlandet	Uppringning utomlands
Albanien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Belgien	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnien–Hercegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasilien	0800 70 775 90	Ej tillämpligt
Bulgarien	+359 291 146	+359 291 146
Cypern	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Danmark	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estland	80 07 777	+372 602 23 65
Finland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankrike	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grekland	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irland	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Island	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Italien	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Kanada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazakstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Kina	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>

<b>Land</b>	<b>Uppringning i hemlandet</b>	<b>Uppringning utomlands</b>
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Kroatien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Lettland	800 070 77	+371 661 008 21
Litauen	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (Kundcentret finns i Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldavien	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Nederländerna	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Nordmakedonien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Norge	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Puerto Rico	855 399 4691	+1 855 399 4691
Rumänien	313 200 200	+36 145 844 47
Ryssland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovakien	+421 258 252 186	+421 258 252 186





Land	Uppringning i hemlandet	Uppringning utomlands
Slovenien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Spanien	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Storbritannien	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Sverige	020 55 55 66	+46 31 518 335
Sydafrika	0800 698 6586	Ej tillämpligt
Tjeckien	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Turkiet	444 4 858	+90 212 356 13 17
Tyskland	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Ukraina	0800 303 555	+380 444 950 078
Ungern	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Vitryssland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Österrike	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

A Telefonnumret gäller inte för Information och concierge service eller vägassistans.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\* tillgänglighet (s. 15)

## Prioritera mellan Volvo On Call\* servicecenter och larmcentral<sup>18</sup>

Välj om bilen ska ringa upp Volvo On Call servicecenter eller larmcentralen i en nödsituation.

I bilar med Volvo On Call<sup>19</sup> är det möjligt att ställa in om bilen ska kontakta Volvo On Call servicecenter eller den offentliga larmcentralen när det automatiska krocklarmet utlöses eller vid användning av **SOS**-knappen.

Bilens fabriksinställning är att primärt kontakta Volvo On Call servicecenter.

För att ändra detta:

1. Tryck på **Inställningar** i toppvyn i centerdisplayen.
2. Tryck på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Välj **Prioritera offentligt callcenter över Volvo callcenter** om offentlig larmcentral ska kontaktas direkt.

### **OBS**

När kontakt med Volvo On Call servicecenter prioriteras överförs mer information från bilen och en mer omfattande hjälp kan ges än om den offentliga larmcentralen är primär kontakt. Om kontakt med servicecenter inte kan etableras kontaktar bilen istället den offentliga larmcentralen.

Om däremot den offentliga larmcentralen prioriteras och kontakt inte kan etableras görs inget försök att istället nå Volvo On Call servicecenter.

### Relaterad information

- Automatiskt krocklarm med Volvo On Call\* (s. 6)
- Akut hjälp med Volvo On Call\* (s. 7)

## PIN-kod till Volvo On Call\*

PIN-kod används av säkerhetsskäl för att identifiera att en person är behörig att utföra Volvo On Call-tjänster i en viss bil.

Den fyrsiffriga PIN-koden automatgenereras av Volvo On Call servicecenter eller av en auktoriserad Volvoåterförsäljare. Koden skickas till bilägaren och används för att identifiera personer som är behöriga att utföra vissa Volvo On Call-tjänster.

### Använda Volvo On Call PIN-kod

Volvo On Call PIN-koden krävs av säkerhetsskäl vid följande tjänster:

- Skapa koppling mellan Volvo On Call-appen och bilen.
- Fjärrupplåsning av bilen via Volvo On Call servicecenter<sup>20</sup>.
- Då du startar en spårning av stulen bil via Volvo On Call servicecenter<sup>20</sup>.
- Då du skapar nya appanvändare till din bil.
- Då du avbryter ditt Volvo On Call-abonnemang via appen, t.ex. vid ett ägarbyte.

### Glömt eller vill byta PIN-kod

Om PIN-koden har glömts eller behöver bytas (t.ex. vid köp av en begagnad bil med Volvo On Call) kontaktas

<sup>18</sup> Gäller endast S60, S60 Recharge, V60, V60 Recharge och V60 Cross Country

<sup>19</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

<sup>20</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.



- en återförsäljare eller
- Volvo On Call servicecenter<sup>20</sup> via **ON CALL**-knappen, Volvo On Call-appen eller ett vanligt telefonsamtal.

Den nya koden skickas till bilägaren.

### Fel PIN-kod har skrivits in i Volvo On Call-app upprepade gånger

Om en felaktig PIN-kod anges tio gånger i rad kommer kontot att låsas. För att kunna använda appen igen måste en ny PIN-kod väljas och ett nytt appkonto skapas genom att följa samma process som när tidigare appkonto skapades.

### Skilnad mellan Volvo ID lösenord och Volvo On Call PIN-kod

Lösenordet för Volvo ID krävs för att logga in i Volvo On Call-appen. PIN-koden för Volvo On Call är den fyrsiffriga kod som används vid ovan nämnda tjänster. PIN-koden bevisar att användaren är behörig.

### Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Komma igång med Volvo On Call\* (s. 5)
- Fjärrupplåsning och fjärrlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Köpa eller sälja bil med Volvo On Call\* (s. 20)

### Köpa eller sälja bil med Volvo On Call\*

Vid ägarbyte är det viktigt att avsluta Volvo On Call-tjänsten.

### Avsluta Volvo On Call-tjänst

Kontakta en Volvoåterförsäljare vid ägarbyte för att avsluta tjänsten. Återförsäljaren avskriver abonnemang och tjänstehistoriken raderas. Tjänsten kan också avslutas med Volvo On Call-appen.

Vid ägarbyte är det viktigt att återställa personliga inställningar och användardata i bilen till ursprunglig fabriksinställning. Detta görs via inställningsmenyn i centerdisplayen.

Volvo ID är personligt behöver inte ändras eller raderas när bilen säljs. Däremot behöver ägarskapet samt kopplingen mellan Volvo On Call-appen och bilen avslutas.

### Ägarbyte vid byte av land

Då en bil köps och importeras till ett annat land bör ägaren vara noga med att besöka en återförsäljare i det land bilen köps. Den ska då radera all kunddata i sina system. I det land dit bilen importeras ska ägaren kontakta en återförsäljare för att få hjälp med att starta Volvo On Call-tjänst.

### Starta Volvo On Call-tjänst

Vid köp av en begagnad bil med Volvo On Call:

Nya ägaren kontaktar Volvoåterförsäljaren som skriver över återstående tid av abonnemang på den nya ägaren. Om det inte redan är gjort raderar återförsäljaren den tidigare ägarens information. Det är viktigt att kontaktuppgifterna är uppdaterade för att Volvo On Call ska fungera samt att den tidigare ägaren inte ska ha tillgång till att utföra Volvo On Call-tjänster i bilen.

Volvoåterförsäljaren upplyser den nya ägaren om status för bilens Volvo On Call-abonnemang. Den nya ägaren erhåller en personlig fyrsiffrig PIN-kod som krävs för att identifiera sig som ägare (eller annan behörig person) och få tillgång till vissa tjänster. Om ägaren inte redan har ett Volvo ID behöver det skapas för att därefter koppla samman Volvo On Call-appen med bilen.

### Relaterad information

- PIN-kod till Volvo On Call\* (s. 19)
- Telefonnummer till Volvo On Call\* servicecenter (s. 16)

<sup>20</sup> Gäller Volvo On Call-marknader av typ A.

## Reservbatteri för Volvo On Call\*

Om huvudbatteriet blir strömlöst används Volvo On Calls reservbatteri som backup-batteri för att systemet fortfarande ska kunna nyttjas.

Reservbatteriet har en begränsad livslängd. När batteriet behöver service eller bytas ut kommer det upp ett meddelande, **Volvo On Call Service erfordras**, i förardisplayen.

Om meddelandet kvarstår, kontakta en auktoriserad Volvoverkstad.

## Relaterad information

- Volvo On Call\* (s. 4)

## Personuppgifter och Volvo On Call\*

Personuppgifter som behandlas i anslutning till Volvo On Call-tjänsten.

Volvo Car Corporation ansvarar för de personuppgifter som behandlas i anslutning till tjänsten. All behandling sker i enlighet med god sed och gällande lagstiftning rörande behandling av personuppgifter.

### Behandlingens syfte

Personuppgifterna används av Volvo Cars med samarbetspartners både inom och utom EU/EES för att leverera och utveckla tjänsten.

### Vilka personuppgifter behandlas

Personuppgifterna som behandlas när det gäller Volvo On Call består i huvudsak av följande tre kategorier.

- Personuppgifter som kunden själv lämnar i samband med aktivering av Volvo On Call och vid andra kontakter med Volvo Cars, såsom namn, adress, telefonnummer, typ av tjänst och tjänstens varaktighet.
- När en viss händelse som omfattas av Volvo On Call inträffar skickas automatiskt information från fordonet. Ett sådant meddelande innehåller fordons-ID (VIN), klockslag då tjänsten nyttjas, typ av tjänst, om krockkuddar har utlösts, om bältesförsträckare har utlösts, aktuell bränslemängd, aktuell temperatur inne i och utanför fordonet, om dörrar och fönster är låsta

eller öppnade samt fordonets sex senaste positioner.

- Övrig information som kan kopplas till kunden är telefonsamtal med personer i fordonet, det servicecenter som levererade tjänsten och noteringar skapade av servicecenter-operatören.

### Vem får ta del av personuppgifterna

För att tillhandahålla tjänsten anlitar Volvo underleverantörer. Dessa underleverantörer arbetar på uppdrag av Volvo Cars och får endast behandla personuppgifter i den utsträckning som krävs för att leverera tjänsten. Samtliga underleverantörer är bundna av avtal som ålägger dem att iakttä sekretess samt att behandla personuppgifter i enlighet med gällande lag.

### Gallringsrutiner

De personuppgifter som krävs för att leverera Volvo On Call-tjänsten lagras under avtalstiden och därefter så länge som erfordras för att Volvo Cars skall kunna fullgöra sina skyldigheter enligt lag och annan författning. Uppgifter som genereras vid händelser som omfattas av Volvo On Call gallras 100 dagar efter det att händelsen inträffat.

### Rättelse och registerutdrag

Privatpersoner har rätt att begära att felaktiga uppgifter rättas och att få ett registerutdrag som visar vilka personuppgifter som behand-



- ◀ las. För att rätta personuppgifter kontakta Volvos kundtjänst. Begäran om registerutdrag ska göras skriftligt och vara egenhändigt undertecknat av den sökande samt innehålla uppgift om namn, adress och kundnummer. Begäran ska sändas till:

### **Volvo Car Corporation**

Personuppgiftsombudet

Avd. 50090, HB3S

405 31 Göteborg

Sverige

### **Samtycke till behandling av personuppgifter**

Genom att aktivera abonnemanget i enlighet med vad som framgår av instruktionen i detta dokument, samtycker användaren till den behandling av personuppgifter som sker i anslutning till Volvo On Call-tjänsten.

### **Relaterad information**

- Volvo On Call\* (s. 4)





**V O L V O**