



VOLVO ON CALL



## VOLVO ON CALL

Dit document beschrijft de functies van het Volvo On Call-systeem. Voor een correcte werking van het systeem is een actief abonnement vereist.

Er vindt voortdurend productontwikkeling plaats ter verbetering van ons product. Aanpassingen kunnen ertoe leiden dat de gegevens, beschrij-

vingen en illustraties in de gebruikershandleiding afwijken van de werkelijke uitrusting op uw auto. We behouden ons het recht voor om zonder voorafgaande mededeling wijzigingen aan te brengen.

# INHOUD

## **VOLVO ON CALL (VOC)**

Volvo On Call*	4
Overzicht van Volvo On Call*	5
Volvo On Call* gebruiken	5
Beschikbare Volvo On Call*-functies	6
Comfortdiensten van Volvo On Call*	7
Mobiele app Volvo On Call*	7
Afstandsstart verwarming* via sms	9
Afstandsstart verwarming* via sms	10
Veiligheidsdiensten van Volvo On Call*	11
Handmatig alarm slaan via Volvo On Call*	11
Roep pechhulp onderweg in met Volvo On Call*	12
Beveiligingspakket van Volvo On Call*	12
Auto ontgrendelen via Volvo On Call*-helpdesk	13
Menu-opties van Volvo On Call*	14
Volvo On Call*-meldingen op display	14
Beschikbaarheid Volvo On Call*	15
Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk	17
Pincode voor Volvo On Call*	18
Verkoop van auto met Volvo On Call*	18
Persoonsgegevens	19

VOLVO ON CALL (VOC)

## Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC)\* is een aanvullende dienst op abonnementsbasis voor Volvo-bezitters. Het abonnement bestaat uit veiligheids- en comfortdiensten en een beveiligingspakket.

Het VOC-systeem is gekoppeld aan het SRS- en alarmsysteem van de auto en de overige systemen van de auto (bijvoorbeeld vergrendeling en klimaat). De auto is voorzien van een ingebouwde modem voor de communicatie tussen de auto en de VOC-diensten. Op de kaart (p. 15) staan de landen waar het systeem momenteel in gebruik is. Neem contact op met een Volvo-dealer voor de nieuwste gegevens, omdat er zich wijzigingen op de kaart kunnen voordoen. De invulling van het abonnement verschilt per markt. Neem contact op met een Volvo-dealer voor informatie over de diensten die in een land beschikbaar zijn.

### Beschikbaarheid

Bij uitname van de transpondersleutel blijven de functies van het systeem gedurende 5 dagen beschikbaar en tijdens de 17 daaropvolgende dagen eenmaal per uur. Na deze 22 dagen staat het systeem uit, totdat u de auto opnieuw start.

Het systeem maakt gebruik van GNSS (Global Navigation Satellite System) om de auto te lokaliseren. Om een verbinding tot stand te brengen

met de VOC-helptdesk en de mobiele VOC-app wordt de ingebouwde automodem gebruikt.

### WAARSCHUWING

Het systeem werkt alleen in gebieden waar de VOC-partners mobiele dekking hebben en op de markten waar de dienst beschikbaar is.

Net als bij uw mobiele telefoon kunnen atmosferische storingen of een lagere dekking van de zendmasten ertoe leiden dat er geen verbinding tot stand gebracht kan worden, zoals het geval kan zijn in dunbevolkte gebieden.

### Abonnement

Wanneer na aankoop van de auto het systeem wordt geactiveerd, gaat een abonnement in. Het abonnement heeft afhankelijk van de markt een bepaalde geldigheidsduur.

### Comfortdiensten

- Mobile app Volvo On Call (p. 7).
- Afstandsstart verwarming via sms (p. 9).

### Veiligheidsdiensten

- Automatisch alarm (p. 11).
- Handmatig alarm (p. 11).
- Pechhulp onderweg (p. 12).

### Beveiligingspakket

- Diefstalwaarschuwing (p. 12).
- Opsporing van gestolen auto (p. 12).
- Ontgrendeling op afstand (p. 12).
- Startblokkering op afstand (p. 12)<sup>1</sup>.

### N.B.

Alle gesprekken met de VOC-helptdesk worden opgenomen.

### Informatie op internet

Zie [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) voor meer informatie over Volvo On Call.

Met een persoonlijke Volvo ID kunt u inloggen op de mobiele app (p. 7). Neem het onderdeel over Volvo ID in de gebruikershandleiding door om te zien wat de voordelen van een Volvo ID zijn en hoe u er een aanmaakt.

### Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 5)
- Volvo On Call\* gebruiken (p. 5)
- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 6)
- Beschikbaarheid Volvo On Call\* (p. 15)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helptdesk (p. 17)

<sup>1</sup> Bepaalde markten.

- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)
- Persoonsgegevens (p. 19)

## Overzicht van Volvo On Call\*

Overzicht van knoppen en displayweergaven.



### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 5)
- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 14)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 14)

## Volvo On Call\* gebruiken

Volvo On Call (VOC) wordt geactiveerd bij het bedienen van een van de twee knoppen op het plafondpaneel of bij selectie in de desbetreffende menugroep.

VOC start automatisch bij triggering van een van de veiligheidssystemen van de auto, zoals bij een ongeluk waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of airbags wordt bereikt. Er wordt een verbinding tot stand gebracht met de auto, waarna de VOC-helptdesk passende hulp stuurt naar de locatie van de auto.

### SOS-knop - in noodgevallen

Druk minstens 2 seconden op de **SOS**-knop op het plafondpaneel om de alarmdienst handmatig te activeren.

### Alternatief voor de SOS-knop

Druk in de normaalweergave van **MY CAR** op **OK/MENU** en kies **Instellingen → Volvo On Call → SOS**.

### ON CALL-knop - bij pech onderweg

Druk minstens 2 seconden lang op de **ON CALL**-knop op het plafondpaneel om de dienst te activeren en in contact te komen met de VOC-helptdesk, zie Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 6).



#### ◀ Alternatief voor de ON CALL-knop

Druk in de normaalweergave van **MY CAR** op **OK/MENU** en kies **Instellingen → Volvo On Call → On Call**.

<b>i N.B.</b>
<p>Gebruik de knop <b>SOS</b> uitsluitend, wanneer u betrokken bent geraakt bij een ongeluk, als iemand onwel wordt of als de auto en eventuele inzittenden in bedreigende situaties terecht komen. De <b>SOS</b>-functie is alleen bestemd voor noodsituaties. Bij misbruik worden u mogelijk extra kosten in rekening gebracht.</p> <p>De knop <b>ON CALL</b> is te gebruiken voor alle andere diensten met inbegrip van wegeenhulp.</p>

#### Dienst annuleren

Een geactiveerde dienst is binnen 10 seconden te annuleren door op de **EXIT**-knop te drukken.

#### Instellingen

Mogelijke opties en instellingen in het menustelsel (p. 14).

- **Slot blokkeren** - aangeven wanneer de **SOS** en **ON CALL**-knoppen actief moeten zijn. Bij activering van deze functie zijn de knoppen alleen actief, als de transponder-

sleutel in stand **I** of **II** staat of als de motor draait.

- **Service activeren** - Te gebruiken om een abonnement te activeren en toegang tot de dienst te krijgen.

De status Activeer abonnement geeft aan dat VOC eerst bij een erkende Volvo-werkplaats moet worden geactiveerd, voordat de eigenaar van de auto zich kan registreren.

#### Gerelateerde informatie

- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 14)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 14)
- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 5)
- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 10)
- Handmatig alarm slaan via Volvo On Call\* (p. 11)
- Roep pechhulp onderweg in met Volvo On Call\* (p. 12)
- Auto ontgrendelen via Volvo On Call\*-helpdesk (p. 13)

## Beschikbare Volvo On Call\*-functies

Overzicht van de beschikbare Volvo On Call (VOC)-functies via de VOC-helpdesk en de VOC-mobiele applicatie.

Dienst	Helpdesk	App <sup>A</sup>
Afstandsstart verwarming		X
Automatisch alarm	X	
Handmatig alarm	X	
Pechhulp onderweg	X	X
Diefstalwaarschuwing	X	X
Opsporing van gestolen auto	X	
Ontgrendeling op afstand	X	X
Op afstand vergrendelen		X
Startblokkering op afstand <sup>B</sup>	X	
Afstandsstart motor (ERS) <sup>B, C</sup>		X
Auto lokaliseren	X	X
Dashboard van auto		X
Logboekfunctie		X
Voertuiginformatie		X

<sup>A</sup> Optie/accessoire, zie Inleiding voor meer informatie.



Dienst	Help-desk	App <sup>A</sup>
Status en ladingstoestand accu <sup>D</sup>	X	X
Oplaadtimers instellen <sup>D</sup>		X
Aansluiterinnering laadkabel <sup>D</sup>		X
Preconditioning <sup>D</sup>		X
Bestemming naar de auto sturen <sup>E</sup>		X

A Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

B Bepaalde markten.

C Bepaalde auto's met een automatische versnellingsbak.

D Geldt alleen voor V60 Twin Engine en S60L Twin Engine.

E Vereist Sensus Navigation.

## Gerelateerde informatie

- Comfortdiensten van Volvo On Call\* (p. 7)
- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 12)
- Mobiele app Volvo On Call\* (p. 7)

## Comfortdiensten van Volvo On Call\*

Per telefoon te verrichten comfortdiensten zoals het op afstand starten van de verwarming\* via een sms of communicatie met de auto via een mobiele app.

Met een mobiele applicatie op een iPhone, Windows Phone of Android-telefoon kunnen Volvo On Call-gebruikers contact houden met de geparkeerde auto. De mobiele applicatie kan de auto lokaliseren, op afstand vergrendelen, de motor op afstand starten en informatie bekijken over het brandstofpeil en tal van andere gegevens. Lees meer over de app (p. 7).

Bij auto's met een motor- en interieurverwarming op brandstof biedt Volvo On Call de mogelijkheid om via een reguliere mobiele telefoon dezelfde instellingen te hanteren als via het bedieningspaneel in de auto. Lees meer over het op afstand starten van de verwarming via sms (p. 9).

## Gerelateerde informatie

- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 6)

## Mobiele app Volvo On Call\*

Volvo On Call-gebruikers beschikken over een app waarmee ze via een mobiele telefoon contact kunt houden met hun geparkeerde auto.

Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

De app wordt continu bijgewerkt, zodat mogelijk niet alle beschikbare functies in deze publicatie beschreven staan. Zie [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) voor meer informatie over Volvo On Call.

De mobiele app is te gebruiken voor iPhones, Windows Phones en Android-telefoons. De app is te downloaden via Apple App Store, Windows Phone Store of Google Play.

Om gebruik te kunnen maken van de mobiele app en de online diensten van Volvo hebt u een persoonlijke Volvo ID nodig.

Neem de paragraaf over Volvo ID in de gebruikershandleiding door om te zien wat de voordelen van een Volvo ID zijn en hoe u er een aanmaakt.

## Auto lokaliseren

De positie van de auto verschijnt op een kaart en u kunt desgewenst een routebeschrijving naar de auto krijgen. Er is ook een digitaal kompas dat aangeeft in welke richting u de auto kunt vinden. Het is mogelijk de claxon en knipperlichten van de auto te activeren om het zoeken te vereenvoudigen.



## « Bestemming naar de auto sturen

De functie "Send to Car" van de mobiele app biedt u de mogelijkheid om een bestemming (van bijvoorbeeld een hotel, winkel, bioscoop, restaurant, tankstation) naar de auto te sturen. De locatie van deze bestemming is vervolgens beschikbaar in het navigatiesysteem van de auto<sup>2</sup>. Als uw auto niet vanuit de fabriek werd aangeleverd met een navigatiesysteem, moet een Volvo-dealer de autoconfiguratie aanpassen waarna de VOC-app een bestemming naar uw auto kan versturen. Voor instructies bij de functie Send to Car, zie support.volvocars.com.

## Dashboard van auto

Deze functie biedt u toegang tot tal van gegevens: brandstofpeil, actieradius met resterende hoeveelheid brandstof, gemiddeld brandstofverbruik, gemiddelde snelheid, kilometer- en dagtelerstand.

## Auto controleren

De app voert een "statuscontrole" van de auto uit en geeft informatie weer over gloeilampen, remvloeistof, koelvloeistof en oliepeil.

## Logboekfunctie

Het is mogelijk om gedetailleerde gegevens over alle ritten van de afgelopen 40 dagen te downloaden en op te slaan. Het is ook mogelijk om

alle ritten of enkele ervan uit de app te exporteren in spreadsheetformaat en naar een e-mailadres te sturen. Dit is bijvoorbeeld handig voor zakelijke ritten.

U kunt de logboekfunctie desgewenst uitschakelen. De auto stuurt dan na afloop van een rit geen logboekinformatie.

## Voertuiginformatie

Elementaire autogegevens zoals modelaanduiding, kenteken en VIN (chassisnummer) zijn eenvoudig op te vragen.

## Diefstalwaarschuwing

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, krijgt u daarover via de mobiel bericht.

## Portieren op afstand vergrendelen

De status van alle portieren en ruiten wordt weer gegeven. U kunt de auto vergrendelen en ontgrendelen. Om veiligheidsredenen vraagt de app u bij ontgrendeling op afstand altijd naar de pincode. Uw persoonlijke Volvo ID geldt als wachtwoord.

## Afstandsstart verwarming

Als uw auto is uitgerust met een standkachel kunt u deze direct starten of twee verschillende starttijdstippen programmeren.

## Afstandsstart motor<sup>3</sup>

Afstandsstart ERS – Engine Remote Start houdt in dat u de motor van de auto op afstand kunt starten om op die manier de passagiersruimte voor aanvang van de rit tot een comfortabele temperatuur te verwarmen/koelen. Om met de auto te kunnen wegrijden, moet de rijmodus worden geactiveerd. Dit gaat op dezelfde manier als bij motorstart. Lees in de gebruikershandleiding de paragraaf Motor starten door om te lezen hoe u de motor kunt starten.

De klimaatregeling start met automatische instellingen. Een via afstandsstart geactiveerde motor blijft maximaal 15 minuten draaien en wordt daarna afgezet. Na twee activeringen van de afstandsstart moet de motor eerst op de normale manier worden gestart, voordat afstandsstart weer te gebruiken is.

Afstandsstart van de motor is alleen verkrijgbaar op auto's met een automatische versnellingsbak en een geïnstalleerde motorkapschakelaar<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Geldt voor Sensus Navigation.

<sup>3</sup> Bepaalde modellen en markten.

<sup>4</sup> Aanwezig op de XC60, auto's met alarmsysteem, verschillende uitvoeringen met een 4-cilindermotor of bij specificatie van ERS bij aankoop van een nieuwe auto.

**⚠ WAARSCHUWING**

Om de motor op afstand te starten, moet aan de volgende criteria zijn voldaan:

- De auto moet onder toezicht staan.
- Er mogen zich geen personen of dieren in of om de auto aanwezig bevinden.
- De auto mag niet in een afgesloten, niet geventileerde ruimte staan - de uitlaatgassen kunnen voor ernstig letsel bij mensen en dieren zorgen.

**i N.B.**

Houd rekening met lokale/nationale regelgeving/voorschriften voor stationair rijden. Neem ook plaatselijke/landelijke regels/bepalingen betreffende het geluidsniveau bij een draaiende motor in acht.

**Status en ladingstoestand accu<sup>5</sup>**

Met deze functie kunt u de ladingstoestand van de hybride-accu zien en nagaan of er oplading plaatsvindt.

**Opladtimers instellen<sup>5</sup>**

Laden hoeft niet direct bij het koppelen van de laadkabel te beginnen. Het is mogelijk via de mobiele app een tijdstip in te stellen waarop het laden moet beginnen.

<sup>5</sup> Geldt alleen voor V60 Twin Engine en S60L Twin Engine.

<sup>6</sup> Eventuele letters in het kenteken zijn met hoofdletters en kleine letters aan te geven.

**Aansluiterinnering laadkabel<sup>5</sup>**

Mogelijkheid om een herinnering op de mobiele app te krijgen, wanneer u bij het parkeren van de auto de laadkabel vergeet aan te sluiten.

**Preconditioning<sup>5</sup>**

Middels preconditioning worden de motor en het interieur voorverwarmd ter beperking van de slijtage en het stroomverbruik tijdens de rit. De app werkt op dezelfde manier als bij de afstandsstart van de verwarming.

**Gerelateerde informatie**

- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 6)
- Comfortdiensten van Volvo On Call\* (p. 7)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

**Afstandsstart verwarming\* via sms**

Bij auto's met een motor- en interieurverwarming op brandstof biedt Volvo On Call de mogelijkheid om via een reguliere mobiele telefoon dezelfde instellingen te hanteren als via het bedieningspaneel in de auto. Timerinstellingen zijn mogelijk door de gewenste timerinstelling in een sms te versturen via een mobiele telefoon, zie afstandsstart verwarming (p. 10).

Het via een mobiel op afstand kunnen bedienen van de verwarming in de auto is een praktische functie die comfortverhogend werkt en evenveel kost als een sms.

De verwarming kent twee tijdstippen, die in de volgende beschrijving worden aangeduid als **T1** en **T2**. Ze geven de tijdstippen aan waarop de auto de ingestelde temperatuur moet hebben bereikt. Om ervoor te zorgen dat alleen de geautoriseerde gebruiker de verwarming kan regelen, dient de sms het kenteken<sup>6</sup> van de auto te bevatten, gevolgd door de pincode voor het Volvo On Call-systeem.

**Gerelateerde informatie**

- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 10)
- Mobiele app Volvo On Call\* (p. 7)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

## Afstandsstart verwarming\* via sms

De verwarming in de auto is via sms-berichten te bedienen.

### **i** N.B.

Let er bij de afstandsstart van de verwarming op waar de auto geparkeerd staat, omdat de verwarming uitlaatgassen produceert.

### **i** N.B.

Ieder deelcommando wordt gevolgd door een hekje (#). Het bericht dient aan elkaar, zonder spaties, te worden geschreven en te worden afgesloten met een hekje (#), bijv. # Pincode # 1 #

## Telefoonnummer

Stuur het bericht naar het volgende nummer: +46 70 903 20 40. Bij bepaalde mobiele telefoons kunt u een berichtsjabloon aanmaken voor eenvoudigere en snellere bediening.

## Commando's voor directe activering

Om de verwarming direct te starten:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 1 #
2. Verstuur het bericht.

Om een ingeschakelde verwarming direct uit te schakelen:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 0 #
2. Verstuur het bericht.

## Commando's voor tijdgestuurde in-/uitschakeling

Als u een nieuwe tijd wilt programmeren, sluit u het bericht af met het gewenste tijdstip, bijvoorbeeld 1730<sup>7</sup>.

**T1** wijzigen en activeren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 11 # Tijdstip #
2. Verstuur het bericht.

**T2** wijzigen en activeren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 12 # Tijdstip #
2. Verstuur het bericht.

Om een eerder geprogrammeerd tijdstip te activeren:

Activeren **T1**:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 11 #
2. Verstuur het bericht.

Activeren **T2**:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 12 #
2. Verstuur het bericht.

Om een eerder gepland inschakeltijdstip van de verwarming te annuleren moet u het geprogrammeerde tijdstip deactiveren.

Om **T1** te deactiveren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 01 #
2. Verstuur het bericht.

Om **T2** te deactiveren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 02 #
2. Verstuur het bericht.

## Als de verwarming niet aanslaat

In bepaalde situaties is de verwarming niet in te schakelen via een sms. In dat geval wordt een sms met de tekst 'Inschakeling verwarming niet mogelijk!' verstuurd naar het mobiele telefoonnummer via welk u de functie probeerde te activeren.

## Gerelateerde informatie

- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 9)
- Mobile app Volvo On Call\* (p. 7)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

<sup>7</sup> Rond het tijdstip altijd op 5 minuten nauwkeurig af.

## Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\*

Automatische en handmatige alarmering en het inroepen van pechhulp onderweg behoren tot de veiligheidsdiensten van Volvo On Call (VOC). Voor alarmering bij een ongeluk of in een nood-situatie maakt u gebruik van de veiligheidsdiensten.

### Automatisch alarm

Bij triggering van een van de veiligheidssystemen van de auto, zoals bij een ongeluk waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of airbags wordt bereikt, wordt er automatisch een signaal gestuurd naar de VOC-helpdesk. Het volgende gebeurt:

1. Er wordt automatisch een bericht gestuurd naar de VOC-helpdesk.
2. De VOC-helpdesk neemt vervolgens telefonisch contact met u op om zo meer informatie te krijgen over de ernst van het ongeval en te bepalen welke hulp er moet worden geboden.
3. De VOC-helpdesk neemt daarna contact op met de benodigde hulpdiensten (politie, ambulancevervoer, bergingsbedrijf en dergelijke).

Als er geen telefonisch contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de VOC-helpdesk

de juiste instanties. Die bepalen dan op hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

### Handmatig alarm

Neem contact op met de VOC-helpdesk voor hulp in noodsituaties, zie Handmatig alarm slaan (p. 11).

### Pechhulp onderweg

Bij een lekke band, een lege tank of een uitgete accu kunt u pechhulp inroepen, zie Pechhulp onderweg inroepen (p. 12).

Voor pechhulp onderweg is mogelijk een apart abonnement vereist.

### Alarmnummer

Als de alarmdienst wordt geactiveerd, probeert het een telefonische verbinding tot stand te brengen met de VOC-helpdesk. Als dat niet mogelijk is, wordt u in plaats daarvan direct doorverbonden met het alarmnummer in het gebied waar u zich op dat moment bevindt<sup>8</sup>.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 5)

## Handmatig alarm slaan via Volvo On Call\*

Neem contact op met de Volvo On Call (VOC)-helpdesk voor hulp in noodsituaties.

Om handmatig alarm te slaan via de VOC-helpdesk:

1. Druk de **SOS**-knop (p. 5) minstens 2 seconden in om hulp in te roepen, wanneer bijvoorbeeld iemand onwel wordt of als de auto en/of inzittenden in bedreigende situaties belanden.
2. De VOC-helpdesk krijgt vervolgens een signaal met gegevens over de benodigde hulp en de positie van de auto.
3. De VOC-helpdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

Als er geen telefonisch contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de VOC-helpdesk de juiste instanties. Die bepalen dan op hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

### Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 17)

<sup>8</sup> Geldt voor bepaalde markten.

## Roep pechhulp onderweg in met Volvo On Call\*

Bij een lekke band, een lege tank of een uitgeputte accu kunt u hulp inroepen.

1. Druk minstens 2 seconden lang op de **ON CALL**-knop (p. 5).
2. De VOC-helppdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

### Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helppdesk (p. 17)

## Beveiligingspakket van Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC) biedt hulp bij inbraak in de auto of diefstal van de auto en kan de auto op afstand ontgrendelen, als u de sleutels bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten.

Het beveiligingspakket dient om het risico te beperken dat uw auto gestolen wordt. Mocht de auto toch gestolen worden, dan is het mogelijk deze op te sporen en eventueel te immobiliseren.

Bij stroomuitval van de auto wordt de reservebatterij van VOC geactiveerd.

Naast de genoemde veiligheidsdiensten en het beveiligingspakket worden bij wijze van optie op bepaalde markten aanvullende beveiligingsdiensten aangeboden.

### Diefstalwaarschuwing

Bij inbraak in of diefstal van de auto (waarbij het alarmsysteem van de auto afgaat) stuurt VOC automatisch een signaal naar de VOC-helppdesk.

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, wordt de VOC-helppdesk na enige tijd automatisch gewaarschuwd. Als het alarm echter via de transpondersleutel wordt uitgeschakeld vóórdat de waarschuwing is gegeven, wordt de dienst geannuleerd.

## Opsporing van gestolen auto

Als is vastgesteld dat er sprake is van diefstal of een andere vorm van ongeoorloofd gebruik van de auto, kunnen de eigenaar van de auto en de VOC-helppdesk in overleg ertoe besluiten om de auto op te sporen. De VOC-helppdesk stuurt dan een signaal naar de auto om aan de hand daarvan de juiste positie van de auto te kunnen bepalen. Vervolgens wordt de politie of een andere instantie gewaarschuwd.

### **i** N.B.

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transpondersleutel(s).

## Ontgrendeling op afstand

Als u de transpondersleutel bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten, kunt u binnen 5 dagen contact opnemen met de VOC-helppdesk om na verificatie aan de hand van de pincode de auto op afstand te ontgrendelen. De VOC-helppdesk ontgrendelt de auto na overleg met de eigenaar.

## Startblokkering op afstand<sup>9</sup>

Bewaking en immobilisering van een gestolen auto.

Bij diefstal van de auto nemen de eigenaar of de instanties contact op met de VOC-helppdesk.

<sup>9</sup> Bepaalde markten.

\* Optie/accessoire, zie Inleiding voor meer informatie.

**i N.B.**

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transponder-sleutel(s).

Na contact met de instanties deactiveert de VOC-helppdesk vervolgens de transpondersleutels om te voorkomen dat de motor kan worden gestart. Een geïmmobiliseerde auto is pas weer te starten na contact met de VOC-helppdesk en nadat de vereiste identiteitscontroles via de pincode zijn uitgevoerd. De VOC-helppdesk mobiliseert de auto vervolgens.

**Gerelateerde informatie**

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helppdesk (p. 17)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

**Auto ontgrendelen via Volvo On Call\*-helppdesk**

De auto is op afstand te ontgrendelen via de VOC-helppdesk.

1. Neem contact op met de VOC-helppdesk (p. 17).
2. Wanneer de VOC-helppdesk aan de hand van de pincode de identiteit heeft vastgesteld van de eigenaar van de auto of een andere bevoegde persoon, wordt in overleg een ontgrendelingssignaal naar de auto gestuurd.
3. Om de portieren te kunnen ontgrendelen moet u het kofferdeksel/de achterklep openen. Druk tweemaal op het met rubber beklede drukplaatje of trek aan de handgreep.

**i N.B.**

Als de kofferklep (of de achterklep) niet binnen een bepaalde tijd door de VOC-helppdesk wordt ontgrendeld, wordt de kofferklep (of de achterklep) automatisch hervergrendeld.

4. Bij het openen van de portieren gaat het alarmsysteem van de auto af. Schakel het alarm uit door op de ontgrendelingsknop op de transpondersleutel te drukken of steek de transpondersleutel in het contactslot.

**i N.B.**

Als de auto bijvoorbeeld in een parkeergarage staat, kan een slechte ontvangst voor storingen zorgen bij ontgrendeling op afstand.

**Gerelateerde informatie**

- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 12)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)
- Mobiele app Volvo On Call\* (p. 7)

## Menu-opties van Volvo On Call\*

Overzicht van mogelijke opties en instellingen voor het menu van het Volvo On Call (VOC)-systeem.

Om het menu te openen: Druk op de **MY CAR**-knop en druk nogmaals op **MY CAR** om het snelmenu met het VOC-menu te openen.

### Dealerinformatie

SOS

On Call

Slot blokkeren

Vergrend./ontgrend. SOS- en On Call-knoppen

Abonnement activeren

Service activeren

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 5)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 14)
- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 5)

## Volvo On Call\*-meldingen op display

Volvo On Call (VOC) laat zo nodig automatisch een informatieve melding verschijnen.

- **Voertuigpositie niet gevonden** - zie Beschikbaarheid (p. 4).
- **Service tijdelijk niet beschikbaar** - zie Beschikbaarheid (p. 4). De melding verschijnt op het display.
- **Volvo On Call Service vereist** - VOC-systeem defect. Neem voor hulp contact op met een Volvo-dealer. De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.
- **Volvo On Call- abonnement verloopt spoedig** - VOC-abonnement verloopt binnenkort. Neem contact op met een Volvo-dealer. De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.

### Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 5)
- Volvo On Call\* (p. 4)
- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 14)

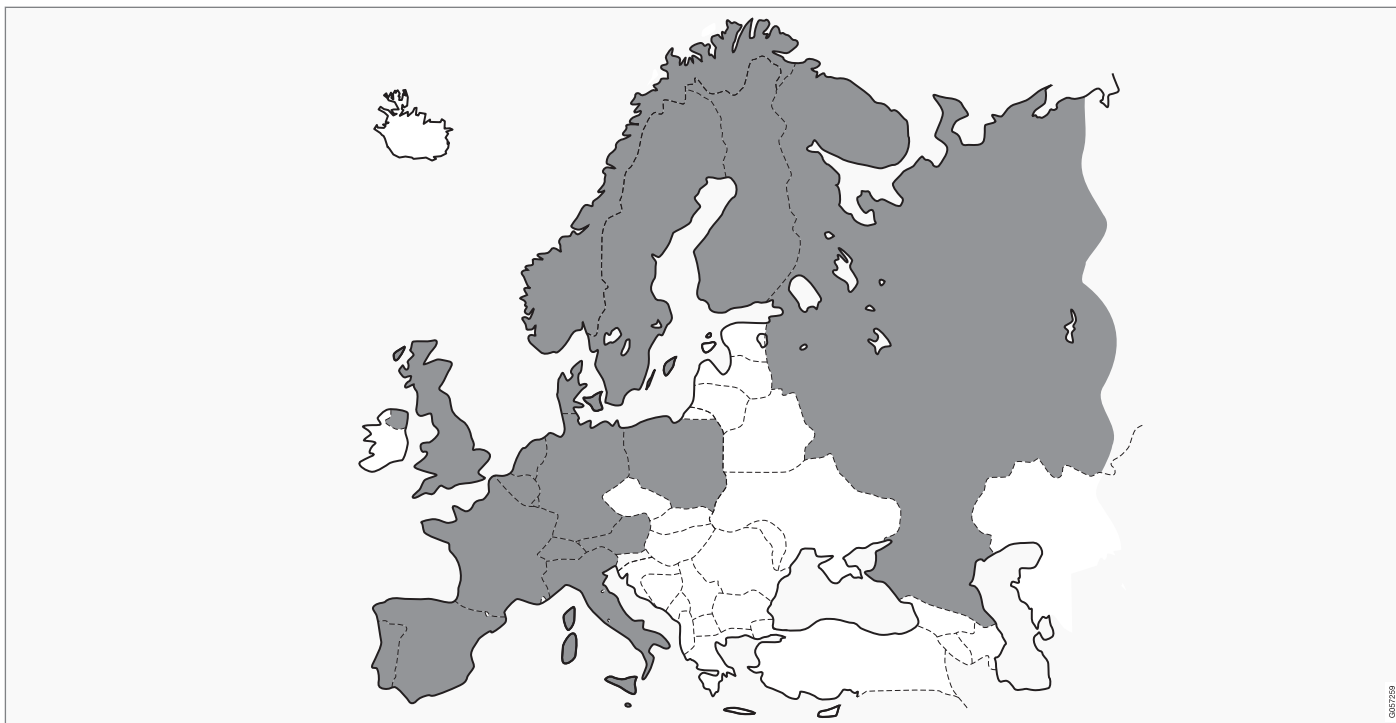


## **Beschikbaarheid Volvo On Call\***

Kaart van de gebieden waar Volvo On Call beschikbaar is. De service wordt continu uitge-

breid en zal in tal van landen beschikbaar komen. Neem voor actuele informatie contact op met een erkende Volvo-werkplaats.





Volvo On Call is beschikbaar in de grijs gemarkeerde gebieden.

### Gerelateerde informatie

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 17)

## Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk

Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Zweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noorwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Denemarken	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Groot-Brittannië	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italië	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankrijk	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Nederland	020 851 2278	+31 20 851 2278
België	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburg (de helpdesk is gevestigd in België)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal (de helpdesk is gevestigd in Frankrijk)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Duitsland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Spanje	091 325 5509	+34 91 325 5509
Zwitserland	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Rusland	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Oostenrijk	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

## **Pincode voor Volvo On Call\***

De pincode wordt voor de zekerheid gebruikt om te controleren of u gebruik mag maken van de Volvo On Call (VOC)-diensten.

De viercijferige pincode die de eigenaar van de auto ontving toen uw dealer uw abonnement activeerde, dient om te controleren of u gebruik mag maken van bepaalde VOC-diensten, zoals afstandsontgrendeling van de auto door de VOC-helpdesk (p. 12) of de aanmaak van een account voor de mobiele app (p. 7).

### **Pincode vergeten of wijzigen**

Bent u uw pincode vergeten of wilt u deze wijzigen (zoals bij aankoop van een gebruikte auto), neem dan contact op met een dealer of druk op de knop **ON CALL** in de auto. De eigenaar van de auto krijgt de nieuwe code dan toegezonden.

### **U hebt meerdere keren achtereen de verkeerde pincode ingevoerd**

Wanneer u tienmaal achtereen de verkeerde pincode hebt ingevoerd, wordt uw account geblokkeerd. Om de app in dat geval weer te kunnen gebruiken, moet u eerst een nieuwe pincode kiezen en een nieuwe account voor de app aanmaken op dezelfde manier als bij aanmaak van de voorgaande account.

### **Gerelateerde informatie**

- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 12)
- Mobiele app Volvo On Call\* (p. 7)

- Verkoop van auto met Volvo On Call\* (p. 18)

## **Verkoop van auto met Volvo On Call\***

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om de eigenaar van de Volvo On Call (VOC)-dienst te wijzigen.

### **De VOC-dienst afsluiten**

Neem bij verkoop van de auto contact op met een Volvo-dealer om de -dienst af te sluiten. De dealer beëindigt het abonnement en wist eventuele rijlogboeken. De dienst kan ook worden afgesloten via de VOC-mobiele app.

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om persoonlijke instellingen in de auto te resetten naar de oorspronkelijke fabrieksinstelling<sup>10</sup>, zie Verkoop van auto in de gebruikershandleiding.

### **De VOC-dienst starten**

Bij aankoop van een gebruikte auto met VOC:

De nieuwe eigenaar neemt contact op met de dealer om de resterende duur van het abonnement over te laten schrijven op de nieuwe eigenaar. Om ervoor te zorgen dat VOC naar behoren werkt en te voorkomen dat de oude eigenaar gebruik kan maken van de diensten is het belangrijk dat de contactgegevens worden bijgewerkt. De nieuwe eigenaar ontvangt een persoonlijke pincode bestaande uit vier cijfers om zich te kunnen identificeren als eigenaar (of andere bevoegde) en gebruik te kunnen maken van bepaalde diensten.

## Persoonsgegevens

Verwerkte persoonsgegevens in het kader van de Volvo On Call (VOC)-dienst.

De nationale sales company's van Volvo, zie onderstaande tabel, en Volvo Cars zijn verantwoordelijk voor de verwerkte persoonsgegevens in het kader van de dienst. Alle verwerking is conform usance en de geldende wetgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens.

Land	Sales company
België	Volvo Car Belux
Groot-Brittannië	Volvo Car UK Ltd
Frankrijk	Volvo Car France
Nederland	Volvo Cars Nederland B.V.
Italië	Volvo Car Italia S.p.A.
Noorwegen	Volvo Car Norway AS
Polen	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusland	Volvo Car Russia
Spanje	Volvo Car España S.L.U.
Zweden	Volvo Car Sweden AB

Land	Sales company
Duitsland	Volvo Car Germany GmbH
Finland	Volvo Car Finland Oy Ab
Denemarken	Volvo Car Denmark A/S
Oostenrijk	Volvo Car Austria GmbH
Zwitserland	Volvo Car Switzerland AG

### Doel van de verwerking

De persoonsgegevens worden gebruikt door Volvo en samenwerkingspartners binnen en buiten de EU/EER om de dienst te kunnen verlenen en verder te ontwikkelen.

### Welke persoonsgegevens er worden verwerkt

De verwerkte persoonsgegevens vallen hoofdzakelijk uiteen in de volgende drie categorieën.

- Persoonsgegevens die de klant zelf verstrekt bij activering van de dienst en andere vormen van contact met Volvo, zoals naam, adres, telefoonnummer, type en duur van de dienst.
- Bij een gebeurtenis die binnen het bestek van de dienst valt, wordt er automatisch informatie verzonden vanuit de auto. Dergelijke informatie bestaat uit het voertuigidentificatienummer (VIN), het tijdstip dat de dienst wordt aangeroepen, of er airbags en/of gor-

delspanner zijn geactiveerd, de actuele hoeveelheid brandstof, de actuele temperatuur in en om de auto, of portieren/deksels/kleppen en ruiten vergrendeld of ontgrendeld zijn en de zes laatst bekende locaties en rijrichtingen van de auto.

- Andere informatie die te koppelen is aan de klant behelst telefoontjes met inzittenden, de helpdesk die de gewenste hulpdienst bood en de aantekeningen die de desbetreffende helpdeskmedewerker maakte.

### Wie heeft inzage in de persoonsgegevens

Volvo heeft de dienstverlening uitbesteed aan partners. Deze partners werken in opdracht van Volvo en mogen de persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dat nodig is voor de te verlenen dienst. Alle partners zijn gehouden aan contracten die hen verplichten vertrouwelijk om te gaan met de persoonsgegevens zoals bij de wet is vastgelegd.

### Verwijderingsprocedures

De voor verzorging van de dienst vereiste persoonsgegevens blijven ten minste voor de contractduur geregistreerd en daarna net zolang als nodig is voor Volvo om te voldoen aan de wettelijk en anderszins gestelde verplichtingen. Gegevens opgesteld in verband met gebeurtenissen die binnen het bestek van de dienst vallen, worden uiterlijk drie maanden nadien verwijderd.

<sup>10</sup> Geldt alleen voor auto's die met internet kunnen worden verbonden.

#### ◀ **Verbetering en inzage**

Particulieren hebben het recht om verkeerde gegevens te verbeteren en inzage te krijgen in de verwerkte gegevens. Neem voor verbetering van de persoonsgegevens contact op met de customer support van Volvo. Het verzoek om inzage dient schriftelijk en eigenhandig ondertekend door de eiser te worden ingediend en bovendien naam, adres en klantnummer te bevatten. Richt het verzoek aan Volvo Personvagnar AB, Personnuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Gothenburg, Sweden.

#### **Toestemming in de verwerking van persoonsgegevens**

Bij activering van het abonnement volgens de instructies in dit document geeft de gebruiker te kennen akkoord te gaan met de verwerking van persoonsgegevens in verband met de VOC-dienst.



