



VOLVO ON CALL



## VOLVO ON CALL

Dette dokument beskriver funktionalitet i systemet Volvo On Call.

Der foregår et løbende udviklingsarbejde for at forbedre vores produkt. Ændringer kan medføre at oplysninger, beskrivelser og illustra-

tioner i dette tillæg er forskelligt fra udstyret i bilen. Vi forbeholder os ret til at foretage ændringer uden forudgående varsel.

# INDHOLD

## VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Prioriter mellem Volvo On Call* servicecenter og alarmcentral	20
Komme i gang med Volvo On Call*	5	PIN-kode til Volvo On Call*	20
Komfort og kontrol med Volvo On Call-app	6	Købe eller sælge bil med Volvo On Call*	21
Hjælp med Volvo On Call*	6	Reservebatteri til Volvo On Call*	22
Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call*	7	Personoplysninger og Volvo On Call*	22
Akut hjælp med Volvo On Call*	8		
Assistance ved vejkanten med Volvo On Call*	9		
Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call*	9		
Tyveriadvarsel med Volvo On Call*	10		
Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call*	11		
Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call*	12		
Kundetjeneste via Volvo On Call*	12		
Send destinationer til bilens navigationssystem via Volvo On Call* servicecenter	13		
Volvo On Call*-markeder	14		
Volvo On Call*-tjenester pr. marked	15		
Volvo On Call* dvale og tilgængelighed	16		
Volvo On Call* i udlandet	16		
Telefonnummer til Volvo On Call* Servicecenter	17		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call<sup>1</sup> giver direkte kontakt til bilen samt ekstra komfort og hjælp døgnet rundt. Funktionerne findes tilgængelige via Volvo On Call-appen<sup>2</sup> samt **ON CALL**- og **SOS**-knappen i bilens tag:



Det er f.eks. muligt at låse eller oplåse bilen eller kontrollere brændstoftniveauet direkte på en telefon via Volvo On Call-appen. Hvis der sker en ulykke, kan akut hjælp i form af f.eks. ambulance og politi sendes til bilen. Ved mindre akutte problemer såsom punktering kan vejhjælp tilkaldes.

<sup>1</sup> Tilgængelighed afhænger af marked.

<sup>2</sup> App-funktionerne varierer markederne imellem.

<sup>3</sup> Tjenesterne varierer fra marked til marked.

### **i** OBS

**SOS**-knappen må kun anvendes i tilfælde af uheld, sygdom eller eksterne trusler mod bilen og dens passagerer. **SOS**-funktionen er udelukkende beregnet til nødsituationer. Misbrug kan medføre tillægsgebyrer.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan bruges til alle andre tjenester<sup>3</sup>, herunder vejhjælp.

### Volvo On Call-systemet

Volvo On Call er knyttet til bilens sikkerheds- og alarmsystemer, samt bilens andre systemer, såsom lås og klima. Bilen har et indbygget modem til kommunikation med Volvo On Call servicecenter og Volvo On Call-app. GNSS (Global Navigation Satellite System) anvendes til at lokalisere bilen.

### Kontakt servicecenter

Til at kontakte Volvo On Call-servicecenter anvendes bilens **ON CALL**-knap eller Volvo On Call-app. Du kan også ringe pr. telefon til Volvo On Call-servicecenter.

### **i** OBS

Alle opkald til Volvo On Call-servicecenter kan blive registreret.

### Relaterede oplysninger

- Komme i gang med Volvo On Call\* (s. 5)
- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)
- Hjælp med Volvo On Call\* (s. 6)
- Personoplysninger og Volvo On Call\* (s. 22)
- Volvo On Call\* dvale og tilgængelighed (s. 16)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)

## Komme i gang med Volvo On Call\*

I denne artikel beskrives, hvad der kræves for at komme i gang med Volvo On Call.

### Forberedelser

Volvo On Call er fabriksmonteret ekstraudstyr, og inden bilen hentes hos forhandleren, bør føreren have downloadet Volvo On Call-appen og testet den i demotilstand. Det giver mulighed for at udforske de fleste funktioner og giver kundskab om, hvordan appen anvendes. Appen er gratis.

### Aktivering af Volvo On Call

Når bilen afhentes, aktiverer forhandleren Volvo On Call-systemet, og ejeren får en automatisk genereret PIN-kode til Volvo On Call. PIN-koden benyttes af sikkerhedshensyn til at identificere bilens ejer (eller en anden godkendt person, f.eks. et familiemedlem) og fungerer som en bilnøgle.

### Volvo On Call-abonnement

For at funktionerne skal fungere, skal bilen have et aktivt Volvo On Call-abonnement.

Abonnementet startes i forbindelse med købet af bilen, når systemet aktiveres. Abonnementet er tidsbegrænset, men kan forlænges, og gyldigheden er afhængig af markedet. Kontakt en Volvo-forhandler for at få hjælp.

#### OBS

Automatisk kollisionsalarm, **SOS**-knappen og vejhjælp via **On Call**-knappen fungerer også uden abonnement.

### Volvo ID og tilknytning af Volvo On Call-app til bilen

For at kunne bruge Volvo On Call kræves et Volvo ID. Efter oprettelse af et Volvo ID skal Volvo On Call-appen tilknyttes bilen.

#### OBS

Bemærk, at for at kunne anvende Volvo On Call-appen, er det nødvendigt, at både ejeren og bilen har gyldige Volvo On Call-abonnementer.

### Køb af brugt bil med Volvo On Call

Ved køb en brugt Volvo med Volvo On Call, er det vigtigt at slette data fra den tidligere ejer og tilføje sine egne oplysninger, for at tjenesten kan fungere. Besøg en Volvo-forhandler for at få hjælp.

### Relaterede oplysninger

- PIN-kode til Volvo On Call\* (s. 20)
- Købe eller sælge bil med Volvo On Call\* (s. 21)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)

- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)

## Komfort og kontrol med Volvo On Call-app

Volvo On Call-brugere har direkte kontakt med deres bil via Volvo On Call-app<sup>4</sup>.

Det er f.eks. muligt at se, om der skal udskiftes pærer, og om der skal påfyldes sprinklervæske. Det er muligt at låse bilen og låse den op, kontrollere brændstofstanden og vise den nærmeste tankstation. Forkonditionering kan også indstilles og startes via bilens parkeringsklima eller funktionen fjernstart af bil (ERS<sup>5</sup>).

Volvo On Call-appen opdateres løbende. Aktuelle oplysninger om tilgængelige funktioner for forskellige bilmodeller kan findes på [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Volvo On Call-appen findes til iOS, Android og Windows Mobile. Download den gratis fra Apple Appstore, Google Play eller Windows Phone Store.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Komme i gang med Volvo On Call\* (s. 5)
- Hjælp med Volvo On Call\* (s. 6)

## Hjælp med Volvo On Call\*

Volvo On Call kan give ekstra tryghed og hjælp, f.eks. i forbindelse med punktering, motorstop eller en ulykke.

Volvo On Call byder ikke blot på ekstra komfort og kontrol via appen, men også en lang række hjælpetjenester via **SOS-** og **ON CALL-**knapperne i loftet. Dette gælder f.eks. akut hjælp i forbindelse med en ulykke, tyveriadvarelse, assistance ved vejkanterne og fjernoplåsning.

### Relaterede oplysninger

- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanterne med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarelse med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)

- Telefonnummer til Volvo On Call\* Service-center (s. 17)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)

<sup>4</sup> Kræver at både bil og mobil enhed har mobildækning eller anden internetforbindelse.

<sup>5</sup> Engine Remote Start er tilgængelig på visse markeder og modeller.



## Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\*

Hvis der sker en kollision, kan bilen meddele det automatisk til Volvo On Call servicecenter eller nærmeste alarmcentral, som kan sende akut hjælp.

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

Når bilens sikkerhedssystemer udløses, fx ved en ulykke, hvor aktiveringsniveauet for selestrammere eller airbags opnås, sendes et signal automatisk til Volvo On Call servicecenter. Følgende sker:

1. En meddelelse, indeholdende bl.a. bilens position, sendes automatisk fra bilen til Volvo On Call servicecenter.
2. Volvo On Call Servicecenter etablerer derefter mundtlig kontakt med bilens fører, og forsøger at få oplysninger om kollisionens omfang og behovet for hjælp.
3. Volvo On Call Servicecenter kontakter derefter de nødvendige nødhjælpstjenester (politi, ambulance, bugsering og lign.).

Hvis der ikke kan etableres mundtlig kontakt, kontakter Volvo On Call Servicecenter de relevante myndigheder, som bistår med afhjælpning.

### Prioritere offentligt nødnummer<sup>6</sup>

Du kan indstille systemet således, at bilen ringer til en offentlig alarmcentral i stedet for Volvo On Call-servicecenter. Læs separate instruktioner.

### Nærmeste alarmcentral<sup>7</sup>

Når bilens sikkerhedssystemer udløses, fx ved en ulykke, hvor aktiveringsniveauet for selestrammere eller airbags nås, sendes automatisk et signal direkte til nærmeste alarmcentral. Følgende sker:

1. Alarmcentralen etablerer mundtlig kontakt med bilens fører, og forsøger at få oplysninger om kollisionens omfang og behovet for hjælp.
2. Alarmcentralen sender de nødvendige hjælpeinstanser (politi, ambulance, bjærgning mv.).

### Alarmnummer

Når kollisionsalarmen aktiveres, forsøger systemet at etablere kontakt med landets Volvo On Call servicecenter. Hvis dette ikke er muligt, går opkaldet direkte til det udpegede alarmnummer for det område, hvor bilen befinder sig.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Prioriter mellem Volvo On Call\* servicecenter og alarmcentral (s. 20)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanterne med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\* i udlandet (s. 16)

<sup>6</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type A.

<sup>7</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type B.

## Akut hjælp med Volvo On Call\*

Tryk på **SOS**-knappen for at kontakte Volvo On Call servicecenter eller nærmeste alarmcentral i en nødsituation.

### Volvo On Call Servicecenter<sup>8</sup>

I tilfælde af sygdom eller en trussel mod bilen eller passagererne udefra kan Volvo On Call servicecenter alarmeres manuelt ved at trykke **SOS**-knappen ind i mindst 2 sekunder. Volvo On Call servicecenter modtager meddelelsen, finder frem til bilens position og forsøger at etablere mundtlig kontakt med føreren for at aftale, hvilken hjælp der er brug for.

Hvis der ikke kan etableres mundtlig kontakt, kontakter Volvo On Call servicecentret de nødvendige hjælpeinstanser (politi, ambulance, redningstjeneste osv.), som bistår med passende foranstaltninger.

### Prioritere offentligt nødnummer<sup>8</sup>

Du kan indstille systemet således, at bilen ringer til en offentlig alarmcentral i stedet for Volvo On Call-servicecenter. Læs separate instruktioner.

### Nærmeste alarmcentral<sup>9</sup>

For at tilkalde hjælp ved sygdom, en trussel mod bilen eller passagerer kan nærmeste

alarmcentral alarmeres manuelt ved trykke på **SOS**-knappen i mindst 2 sekunder. Via mundtlig kontakt bestemmes hjælpebehov (politi, ambulance, bjærgning mv.) og hjælpetjenester til bilen.

### OBS

**SOS**-knappen må kun anvendes i tilfælde af uheld, sygdom eller eksterne trusler mod bilen og dens passagerer. **SOS**-funktionen er udelukkende beregnet til nødsituationer. Misbrug kan medføre tillægsgebyrer.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan bruges til alle andre tjenester<sup>10</sup>, herunder vejhjælp.

### Alarmnummer

Når kollisionsalarmer aktiveres, forsøger systemet at etablere kontakt med landets Volvo On Call servicecenter. Hvis dette ikke er muligt, går opkaldet direkte til det udpegede alarmnummer for det område, hvor bilen befinder sig.

**ON CALL**- og **SOS**-knapperne kan deaktiveres, når bilens elsystem er i tændingsposition **I**, **II**, eller hvis motoren kører:

1. Tryk på **Indstillinger**.

2. Tryk på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Vælg **SOS/On Call-knaplås** for at deaktivere.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Prioriter mellem Volvo On Call\* servicecenter og alarmcentral (s. 20)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\* i udlandet (s. 16)

<sup>8</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type A.

<sup>9</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type B.

<sup>10</sup> Tjenesterne varierer fra marked til marked.

## Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\*

I tilfælde af punktering, brændstofmangel eller afladet batteri kan der tilkaldes hjælp med **ON CALL**-knappen eller Volvo On Call-appen.

Hvis **ON CALL**-knappen i loftet holdes inde i mindst 2 sekunder, etableres mundtlig kontakt mellem Volvo On Call-servicecenter og føreren. Dette sker for at fastslå, hvilken hjælpeindsats der kræves.

Du kan også ringe til Volvo On Call-servicecenter, men for at operatøren skal kunne se bilens status og position, skal bilen være opkoblet.

### **i** OBS

**SOS**-knappen må kun anvendes i tilfælde af uheld, sygdom eller eksterne trusler mod bilen og dens passagerer. **SOS**-funktionen er udelukkende beregnet til nødsituationer. Misbrug kan medføre tillægsgebyrer.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan bruges til alle andre tjenester<sup>11</sup>, herunder vejhjælp.

**ON CALL**- og **SOS**-knapperne kan deaktiveres, når bilens elsystem er i tændingsposition **I**, **II**, eller hvis motoren kører:

1. Tryk på **Indstillinger**.
2. Tryk på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Vælg **SOS/On Call-knaplås** for at deaktivere.

Det kan være nødvendigt at tegne separat abonnement for vejhjælpstjenesten.

## Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\* i udlandet (s. 16)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)

## Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\*

Bilen kan fjernoplåses via Volvo On Call servicecenter. Den kan også låses og låses op via Volvo On Call-appen.

## Fjernoplåsning via Volvo On Call servicecenter<sup>12</sup>

Hvis bilens fjernbetjening er blevet væk eller låst inde i bilen, er det muligt at fjernoplåse bilen de næste fem døgn ved hjælp af Volvo On Callservicecenter, efter at den nødvendige autentificering med pinkode er blevet godkendt. Derefter fjernoplåser Volvo On Call Servicecenter bilen efter aftale.

1. Kontakt Volvo On Call servicecenter via Volvo On Call-appen (eller ring på telefon).
2. Når Volvo On Call Servicecenter har verificeret med bilens ejer eller en anden autoriseret person med pinkode, sendes efter aftale et signal til bilen om oplåsning.

<sup>11</sup> Tjenesterne varierer fra marked til marked.



- ◀ 3. Tryk én gang let på den gummibelagte trykplade på undersiden af bagagerumsklappens/bagklappens håndtag for at låse bilen op.
- > Nu kan samtlige døre åbnes normalt.

### **i** OBS

Hvis den gummiereede trykplade på bagagerumsklappen/bagklappen ikke trykkes ind inden et af Volvo On Call servicecenter på forhånd fastsat tidsrum, låses bilen igen.

### **i** OBS

Hvis bilen f.eks. står i et parkeringshus, kan fjernoplåsningsfunktionen være begrænset på grund af dårlig modtagelse.

## Låsning/oplåsning via appen

Status for alle døre og ruder vises. Føreren kan låse og oplåse bilen på afstand i fem døgn efter, at den er låst. Af sikkerhedshensyn kræves kodeordet til dit Volvo ID, når bilen låses op via Volvo On Call-appen.

## Relaterede oplysninger

- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)

## Tyveriadvarsel med Volvo On Call\*

Når bilens alarm aktiveres, får bilejeren en meddelelse til det telefonnummer, der er registreret hos forhandleren, og derefter en push-besked til Volvo On Call-appen. Hvis alarmen ikke afbrydes inden for en kortere periode tilkaldes<sup>13</sup> en operatør fra Volvo On Call servicecenter automatisk. Operatøren forsøger at kontakte bilejeren via telefon. Hvis det viser sig, at bilen bliver brugt af en uautoriseret person, kan en opsporing iværksættes. I så fald indkobles politiet.

Hvis alarmen slås fra ved hjælp af fjernbetjeningen, afbrydes tjenesten.

## Relaterede oplysninger

- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)

<sup>12</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type A.

<sup>13</sup> Gælder ikke Volvo On Call-markeder af type B.

- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)

## Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\*<sup>14</sup>

Ved mistanke om, at bilen er stjålet, kan Volvo On Call servicecenter kontaktes via Volvo On Call-appen eller telefonisk for at forsøge at finde bilen.

Hvis der konstateres tyveri eller anden uautoriseret brug af bilen, kan bilens ejer sammen med politiet og Volvo On Call servicecenter aftale, at bilen skal spores. Volvo On Call servicecenter sender en meddelelse til bilen for at bestemme bilens placering. Derefter kontaktes politiet eller anden myndighed.

### **OBS**

Dette gælder også, hvis bilen er åbnet og stjålet ved brug af den tilhørende nøgle.

### **OBS**

Det er en forudsætning for, at bilen kan opspores, at en politianmeldelse indgives. Volvo On Call udleverer kun information til politiet.

## Relaterede oplysninger

- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Volvo On Call\* i udlandet (s. 16)

<sup>14</sup> Gælder ikke Volvo On Call-markeder af type B.

## Fjernbetjent startspærre<sup>15</sup> med Volvo On Call\*

Ved eventuelt tyveri af bilen kan en startspærre aktiveres på afstand<sup>16</sup>.

Hvis bilen er stjålet, kan ejeren kontakte Volvo On Call servicecenter (pr. telefon eller Volvo On Call-appen) eller myndighederne.

### **i** OBS

Dette gælder også, hvis bilen er åbnet og stjålet ved brug af den tilhørende nøgle.

Efter at have været i kontakt med myndighederne deaktiverer Volvo On Call servicecenter fjernbetjeningerne for at forhindre start af bilen. En deaktiveret bil kan kun startes igen ved kontakt med Volvo On Call Servicecenter, og efter at påkrævet autentificering med pin-kode er godkendt. Derefter udfører Volvo On Call Servicecenter aktivering af bilen.

### Relaterede oplysninger

- Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter (s. 17)
- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)

- Assistance ved vejkanterne med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)

## Kundtjeneste via Volvo On Call\*<sup>17</sup>

Tryk på **ON CALL**-knappen for at få svar på generelle kundespørgsmål.

Ved spørgsmål om anvendelse af bilen kan **ON CALL**-knappen anvendes til at komme i kontakt med Volvo On Call servicecenter. En operatør svarer døgnet rundt.

Andre måder at komme til Volvo On Call-servicecenter er via Volvo On Call-appen og via telefonopkald.

### Relaterede oplysninger

- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanterne med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)

<sup>15</sup> Gælder visse Volvo On Call-markeder af type A.

<sup>16</sup> Blot kun hvor positionen tillader det i samarbejde med de behørig myndigheder.

<sup>17</sup> Gælder ikke visse Volvo On Call-markeder af type B.

- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Service-center (s. 17)

### **Send destinationer til bilens navigationssystem via Volvo On Call\* servicecenter**

Kontakt Volvo On Call servicecenter for at få destinationer tilsendt direkte til bilens navigationssystem<sup>18</sup>.

Tryk på **ON CALL**-knappen i bilens loft for at få hjælp til fx at finde en restaurant, et hotel, et værksted, en seværdighed eller en anden destination. En operatør sender destinationen til bilen, og destinationen kan tilføjes som delmål eller rejsemål på midterdisplayet.

Du kan bede operatøren på Volvo On Call-servicecenter om flere destinationer samtidig. De bliver dog sendt til bilen én ad gangen.

### **Relaterede oplysninger**

- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)
- Assistance ved vejkanten med Volvo On Call\* (s. 9)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Tyveriadvarsel med Volvo On Call\* (s. 10)
- Sporing af en stjålet bil med Volvo On Call\* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call\* (s. 12)

- Kundetjeneste via Volvo On Call\* (s. 12)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Service-center (s. 17)

<sup>18</sup> Gælder visse markeder og biler med Sensus Navigation\*.

## Volvo On Call\*-markeder

Her præsenteres en liste over, hvilke markeder der har Volvo On Call. Alt efter markedstype er ikke alle tjenester tilgængelige. Hvilke tjenester der er tilgængelige på hvert marked, angives separat og fremgår af beskrivelsen af den enkelte tjeneste.

Marked	Markedstype	
	A	B
Albanien		X
Australien	X	
Belgien	X	
Bosnien-Hercegovina		X
Brasilien	X	
Bulgarien		X
Cypern		X
Danmark	X	
Estland		X
Finland	X	
Frankrig	X	
Grækenland		X
Irland	X	
Island		X

Marked	Markedstype	
	A	B
Italien	X	
Canada	X	
Kasakhstan	X	
Kina	X	
Kosovo		X
Kroatien		X
Letland		X
Litauen		X
Luxembourg	X	
Makedonien		X
Malta		X
Moldova		X
Montenegro		X
Holland	X	
Norge	X	
New Zealand	X	
Polen	X	
Portugal	X	

Marked	Markedstype	
	A	B
Puerto Rico	X	
Rumænien		X
Rusland	X <sup>A</sup>	
Tjekkiet		X
Tyskland	X	
Schweiz	X	
Serbien		X
Slovakiet		X
Slovenien		X
Spanien	X	
Storbritannien	X	
Sverige	X	
Sydafrika	X	
Tyrkiet		X
Hviderusland	X	
Ukraine		X <sup>A</sup>
Ungarn		X



Marked	Markedstype	
	A	B
USA	X	
Østrig	X	

A Volvo On Call er ikke tilgængelig på Krim-halvøen.

### Seneste information

Volvo On Call bliver tilgængeligt endnu flere steder. For seneste information om, hvor Volvo On Call findes, se [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) eller kontakt en Volvo-forhandler.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)

## Volvo On Call\*-tjenester pr. marked

Her præsenteres for hvilken markedstype Volvo On Call-tjenesterne er tilgængelige.

Tjenester	Markedstype	
	A	B
Volvo On Call-app	X	X
Automatisk kollisionsalarm	X	X
Akut hjælp i nødsituationer	X	X
Vejhjælp	X	X
Fjernoplåsning via servicecenter	X	
Tyveriadvarel via servicecenter	X	
Sporing af en stjålet bil	X	
Fjernbetjent startspærre	X <sup>A</sup>	
Kundetjeneste	X	X <sup>B</sup>
Send destinationer til navigationssystemet via servicecenter	X <sup>A</sup>	

A Kun visse Volvo On Call-markeder af type A

B Kun visse Volvo On Call-markeder af type B

## Mere information på Volvo Cars supportside

Besøg [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) for at få mere information om Volvo On Call-tjenester og appfunktioner.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)

## Volvo On Call\* dvale og tilgængelighed

Volvo On Call-systemets funktioner er tilgængelige en vis tid efter at fjernøglen er fjernet. Efter at fjernbetjeningen er blevet fjernet fra bilen, er funktionerne tilgængelige uafbrudt i fem dage og derefter en gang i timen i de næste 17 dage. Efter i alt 22 dage vil systemet være slået fra, indtil bilen er blevet startet<sup>19</sup>.

### ADVARSEL

Systemets tjenester fungerer kun i områder, hvor Volvo On Calls samarbejdspartnere har mobildækning, og på de markeder, hvor Volvo On Call er tilgængelig.

Ligesom med mobiltelefoner kan atmosfæriske forstyrrelser eller svag radiodækning føre til, at tilslutning er umulig, f.eks. i tyndt befolkede områder.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Reservebatteri til Volvo On Call\* (s. 22)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call\*-tjenester pr. marked (s. 15)
- Volvo On Call\* i udlandet (s. 16)

## Volvo On Call\* i udlandet

Volvo On Call-tjenesterne kan variere ved kørsel mellem lande.

Når du trykker på **SOS**-knappen, kobles du altid til det Volvo On Call-servicecenter, som findes på det marked, hvor bilen befinder sig. Findes der intet Volvo On Call-servicecenter, kontaktes nærmeste alarmcentral.

Når du trykker på **ON CALL**-knappen, kobles du altid til dit hjemlands Volvo On Call-servicecenter.

I lande uden roamingaftale er der dog ingen Volvo On Call-tjenester tilgængelige.

Kontakt en Volvo-forhandler for yderligere information.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\*-markeder (s. 14)

<sup>19</sup> Funktionernes tilgængelighed kan variere.

## Telefonnummer til Volvo On Call\* Servicecenter

Land	Opkald i hjemlandet	Opkald i udlandet
Albanien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Australien	1800 186 586	Ikke relevant
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	Ikke relevant
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
Frankrig	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grækenland	+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
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kasakhstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





<b>Land</b>	<b>Opkald i hjemlandet</b>	<b>Opkald i udlandet</b>
Kina	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Kroatien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Letland	800 070 77	+371 661 008 21
Litauen	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (kundecenter i Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Makedonien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldova	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Holland	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Norge	800 30 060	+47 22 32 39 50
New Zealand	09 975 1948	+64 9 975 1948
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
Rumænien	313 200 200	+36 145 844 47
Rusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70

Land	Opkald i hjemlandet	Opkald i udlandet
Serbien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovakiet	+421 258 252 186	+421 258 252 186
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	Ikke relevant
Tjekkiet	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Tyrkiet	444 4 858	+90 212 356 13 17
Tyskland	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Hviderusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303 555	+380 444 950 078
Ungarn	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Østrig	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

<sup>A</sup> Telefonnummeret gælder ikke for Informations- og concierge-service eller vejhjælp.

## Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Volvo On Call\* dvale og tilgængelighed (s. 16)

## Prioriter mellem Volvo On Call\* servicecenter og alarmcentral<sup>20</sup>

Vælg, om bilen skal ringe til Volvo On Call-servicecenter eller alarmcentralen i en nødsituation.

I biler med Volvo On Call<sup>21</sup> er det muligt at indstille, om bilen skal kontakte Volvo On Call servicecenter eller den offentlige alarmcentral, når den automatiske kollisionsalarm udløses eller ved brug af **SOS**-knappen.

Bilens fabriksindstilling er primært at kontakte Volvo On Call servicecenter.

For at ændre dette:

1. Tryk på **Indstillinger** i topvisningen på midterdisplayet.
2. Tryk på **Kommunikation** → **Volvo On Call**.
3. Vælg **Ring til offentligt callcenter før Volvo call center**, hvis en offentlig alarmcentral skal kontaktes direkte.

<b>i</b> <b>OBS</b>
Når kontakt med Volvo On Call-servicecenter prioriteres, overføres mere information fra bilen, og der kan gives mere omfattende hjælp, end hvis den offentlige alarmcentral er den primære kontakt. Hvis der ikke kan etableres kontakt med servicecentret, kontakter bilen i stedet den offentlige alarmcentral.
Hvis den offentlige alarmcentral derimod prioriteres, og der ikke kan etableres kontakt, gøres der ikke noget forsøg på at i stedet nå Volvo On Call-servicecenter.

### Relaterede oplysninger

- Automatisk kollisionsalarm med Volvo On Call\* (s. 7)
- Akut hjælp med Volvo On Call\* (s. 8)

## PIN-kode til Volvo On Call\*

PIN-kode anvendes af sikkerhedshensyn til at identificere, at en person er uddannet til at udføre Volvo On Call-tjenester i en bestemt bil.

Den firecifrede PIN-kode genereres automatisk af Volvo On Call-servicecenter eller af en autoriseret Volvo-forhandler. Koden sendes til bilejeren og bruges til at identificere personer, som har ret til at udføre visse Volvo On Call-tjenester.

### Anvende Volvo On Call PIN-kode

Volvo On Call PIN-koden kræves af sikkerhedsmæssige grunde ved følgende tjenester:

- Oprettelse af kobling mellem Volvo On Call-app og din Volvo
- Fjernoplåsning af din bil via Volvo On Call-servicecenter<sup>22</sup>
- Når du starter en sporing af stjålet bil via Volvo On Call-servicecenter<sup>22</sup>
- Når du opretter nye appbrugere til din bil
- Når du afbryder dit Volvo On Call-abonnement via appen, f.eks. ved ejerskitte

<sup>20</sup> Gælder kun S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine og V60 Cross Country

<sup>21</sup> Gælder Volvo On Call-markeder af type A.

<sup>22</sup> Gælder ikke Volvo On Call-markeder af type B.

## Glemmt eller ønsker at ændre PIN-koden

Hvis pinkoden er glemt eller skal skiftes (f.eks. ved køb af en brugt bil med Volvo On Call) kontaktes

- en forhandler eller
- Volvo On Call-servicecenter<sup>22</sup> via **ON CALL**-knappen, Volvo On Call-appen eller et almindeligt telefonopkald.

Den nye kode sendes til bilejeren.

## Forkert PIN-kode er indtastet gentagne gange i appen

Hvis der angives en forkert PIN-kode 10 gange i træk, vil kontoen blive låst. For at kunne bruge appen igen skal en ny pinkode vælges og en ny app-konto oprettes. Benyt samme fremgangsmåde, som da den tidligere app-konto blev oprettet.

## Forskel mellem Volvo ID-adgangskode og Volvo On Call-PIN-kode

Adgangskoden til Volvo ID er nødvendig for at logge på Volvo On Call-appen. PIN-koden for Volvo On Call er den firecifrede kode, som benyttes ved ovennævnte tjenester. PIN-koden beviser, at brugeren er berettiget.

## Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)
- Komme i gang med Volvo On Call\* (s. 5)
- Fjernoplåsning og fjernlåsning med Volvo On Call\* (s. 9)
- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)
- Købe eller sælge bil med Volvo On Call\* (s. 21)

## Købe eller sælge bil med Volvo On Call\*

Ved ejerskifte er det vigtigt at afslutte Volvo On Call-tjenesten.

### Afmelde Volvo On Call-tjeneste

Kontakt en Volvo-forhandler ved ejerskifte for at afmelde tjenesten. Forhandleren annullerer abonnementet og sletter tjenestehistorikken. Tjenesten kan også afsluttes med Volvo On Call-appen.

Ved ejerskifte er det vigtigt at nulstille personlige indstillinger og brugerdata i bilen til de oprindelige fabriksindstillinger. Dette gøres via indstillingsmenuen på midterdisplayet.

Ejeren skal ikke ændre eller slette sit Volvo ID, når bilen sælges. Volvo ID er personligt. Derimod skal bilejerskabet samt koblingen mellem Volvo On Call-app og bilen afsluttes.

### Ejerskifte ved skift af land

Når en bil købes og importeres til et andet land, skal ejeren sørge for at besøge en forhandler i det land, hvor bilen købes. Denne skal så slette alle kundedata i sine systemer. I det land, hvortil bilen importeres, skal ejeren kontakte en forhandler for at få hjælp med at starte Volvo On Call-tjenesten.

### Starte Volvo On Call-tjeneste

Ved køb af en brugt bil med Volvo On Call:

<sup>22</sup> Gælder ikke Volvo On Call-markeder af type B.



- ◀ Den nye ejer kontakter Volvo-forhandleren, der overdrager den resterende tid af abonnementet til den nye ejer. Hvis det ikke allerede er gjort, sletter forhandleren den tidligere ejers information. Det er vigtigt, at kontaktoplysningerne er opdaterede, for at Volvo On Call skal fungere, og at den tidligere ejer ikke skal have adgang til at udføre Volvo On Call-tjenester i bilen.

Volvo-forhandler oplyser den nye ejer om status for bilens Volvo On Call-abonnement. Den nye ejer får en personlig firecifret PIN-kode, som kræves for at identificere sig som ejer (eller anden berettiget person) og få adgang til visse tjenester. Hvis ejeren ikke allerede har et Volvo ID, skal det oprettes for derefter at sammenkoble Volvo On Call-app med bilen.

### Relaterede oplysninger

- Komfort og kontrol med Volvo On Call-app (s. 6)
- PIN-kode til Volvo On Call\* (s. 20)
- Telefonnummer til Volvo On Call\* Service-center (s. 17)

### Reservebatteri til Volvo On Call\*

Hvis hovedbatteriet løber tør for strøm, anvendes Volvo On Calls reservebatteri som backup-batteri, for at systemet fremdeles kan benyttes.

Reservebatteriet har begrænset levetid. Når batteriet trænger til service eller udskiftning, fremkommer en meddelelse, **Volvo On Call Service påkrævet**, på førerdisplayet.

Hvis meddelelsen bliver stående, bør et autoriseret Volvo-værksted kontaktes.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)

### Personoplysninger og Volvo On Call\*

Personoplysninger som behandles i forbindelse med Volvo On Call-tjenesten.

Volvo Car Corporation er ansvarlig for de personoplysninger, som behandles i forbindelse med tjenesten. Al behandling sker i overensstemmelse med god skik og gældende lovgivning om behandling af personoplysninger.

### Behandlingens formål

Personoplysningerne bruges af Volvo Cars og Volvos samarbejdspartnere både inden for og uden for EU/EØS til at levere og udvikle tjenesten.

### Hvilke personoplysninger behandles

De personoplysninger, som behandles i forbindelse med Volvo On Call består hovedsageligt af følgende tre kategorier.

- Personoplysninger, som kunden selv afgiver i forbindelse med aktivering af Volvo On Call og ved anden kontakt med Volvo Cars, f.eks. navn, adresse, telefonnummer, type tjeneste og tjenestens varighed.
- Når der indtræffer en bestemt begivenhed, som er omfattet af Volvo On Call, sendes oplysninger automatisk fra bilen. En sådan meddelelse indeholder bilens identifikation (VIN), det tidspunkt hvor tjenesten blev brugt, tjenestetype, om airbags er blevet udløst, om selestrammere er blevet udløst, aktuel brændstofmængde, aktuel tempe-



ratur i og uden for bilen, om døre og ruder er låst eller åbne og bilens seks seneste positioner.

- Andre oplysninger, som kan forbindes til kunden, er telefonsamtaler med personer i bilen, det servicecenter som leverede tjenesten, og servicecentermedarbejderens bemærkninger.

### Hvem kan få adgang til personoplysningerne

For at kunne levere tjenesten bruger Volvo underleverandører. Disse underleverandører arbejder på vegne af Volvo Cars og må kun behandle personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at levere tjenesten. Alle underleverandører er bundet af kontrakter, som pålægger dem tavshedspligt og at behandle personoplysninger i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### Sletteprocedurer

De personoplysninger, der kræves for at levere Volvo On Call-tjenesten, gemmes i løbet af kontraktperioden, og derefter så længe det er nødvendigt, for at Volvo Cars kan udføre sine forpligtelser i henhold til love og administrative bestemmelser. Oplysninger, som genereres ved begivenheder, der er omfattet af Volvo On Call, slettes 100 dage efter, at begivenheden har fundet sted.

### Berigtigelse og registerudskrift

Privatpersoner har ret til at kræve, at ukorrekte oplysninger berigtiges, og at få en registerudskrift over de personoplysninger, der behandles. Kontakt Volvos kundeservice for at berigtige personlige oplysninger. Anmodning om registerudskrift skal ske skriftligt, være underskrevet af anmoderen og indeholde oplysninger om navn, adresse og kundenummer. Anmodninger skal sendes til Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Sverige.

### Samtykke til behandling af personoplysninger

Ved at aktivere abonnementet i overensstemmelse med, hvad der står i vejledningen i dette dokument, giver brugeren samtykke til den behandling af personoplysninger, som foregår i forbindelse med Volvo On Call-tjenesten.

### Relaterede oplysninger

- Volvo On Call\* (s. 4)





**V O L V O**