



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Este documento explica el funcionamiento del sistema Volvo On Call.

Realizamos un trabajo de desarrollo constante para mejorar nuestro producto. Las modificaciones efectuadas pueden hacer que la información,

las descripciones y las ilustraciones de este suplemento ofrezcan diferencias con el equipamiento del vehículo. Nos reservamos el derecho a efectuar modificaciones sin aviso previo.

ÍNDICE

VOLVO ON CALL

| | | | |
|--|----|--|----|
| Volvo On Call* | 4 | Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* | 17 |
| Empezar a utilizar Volvo On Call* | 5 | | |
| Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call | 5 | Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias | 20 |
| Ayuda mediante Volvo On Call* | 6 | Código PIN para Volvo On Call* | 20 |
| Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* | 7 | Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* | 21 |
| Ayuda para emergencias con Volvo On Call* | 8 | Batería auxiliar de Volvo On Call* | 22 |
| Asistencia en carretera con Volvo On Call* | 9 | Datos personales y Volvo On Call* | 22 |
| Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* | 9 | | |
| Aviso de robo con Volvo On Call* | 10 | | |
| Localización de vehículo robado con Volvo On Call* | 11 | | |
| Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* | 12 | | |
| Servicio de atención al cliente con Volvo On Call* | 13 | | |
| Enviar destinos al sistema de navegación del automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call* | 13 | | |
| Mercados con Volvo On Call* | 14 | | |
| Servicios de Volvo On Call* por mercado | 15 | | |
| Disponibilidad de Volvo On Call* | 16 | | |
| Volvo On Call* en el extranjero | 16 | | |

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call le proporciona un contacto directo con el automóvil, además de una comodidad adicional y asistencia las 24 horas del día.

Las funciones están disponibles a través de la Volvo On Call aplicación¹ y de los botones **ON CALL** y **SOS** situados en el techo del automóvil.



Es posible, por ejemplo, bloquear o desbloquear el automóvil o comprobar el nivel de combustible directamente en el teléfono mediante la aplicación Volvo On Call. Si se ha producido un accidente, se puede enviar ayuda de emergencia al vehículo en forma, por ejemplo, de ambulancia o policía. Si se trata de un problema de menor importancia, como un pinchazo, se puede solicitar asistencia en carretera.

¹ Las funciones de la aplicación varían según los mercados.

² Los servicios varían según el mercado.

| |
|--|
| i NOTA |
| El botón SOS solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función SOS solo está pensada para situaciones de emergencia. |
| La aplicación Volvo On Call y el botón ON CALL pueden utilizarse para otros servicios ² como, por ejemplo, asistencia en carretera. |

Sistema Volvo On Call

Volvo On Call está conectado al sistema de seguridad y alarma del automóvil, así como a otros sistemas del vehículo como el de cierre y el de climatización. El automóvil integra un módem para la comunicación con el centro de atención al cliente de Volvo On Call y la aplicación Volvo On Call. Para la localización del vehículo se emplea el sistema GNSS (Global Navigation Satellite System).

Contactar con el centro de atención al cliente

Para contactar con el centro de atención al cliente de Volvo On Call, utilice el botón **ON CALL** del automóvil o la aplicación Volvo On Call. También puede llamar por teléfono al centro de atención al cliente de Volvo On Call.

Información relacionada

- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)
- Datos personales y Volvo On Call* (p. 22)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)

Empezar a utilizar Volvo On Call*

Este artículo explica qué se necesita para empezar a utilizar Volvo On Call.

Activación de Volvo On Call

Cuando se recoge el automóvil, el concesionario activa el sistema de Volvo On Call y el propietario recibe un código PIN generado automáticamente para Volvo On Call. Este código PIN se utiliza por motivos de seguridad para identificar al propietario del automóvil (o a otra persona autorizada, por ejemplo, algún miembro de la familia) y funciona como una llave del vehículo.

Suscripción a Volvo On Call

El automóvil debe tener una suscripción activa a Volvo On Call.

La primera suscripción se inicia cuando se compra el vehículo y se activa el sistema. La suscripción tiene un tiempo límite, pero puede ampliarse; el plazo depende del mercado. Contacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

NOTA

La Alarma de colisión automática, el botón **SOS** y la asistencia en carretera mediante el botón **On Call** también funcionan sin suscripción.

Volvo ID y conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil

Para poder utilizar Volvo On Call se necesita un Volvo ID. Una vez que se ha obtenido el Volvo ID es necesario conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil.

Compra de vehículos de ocasión con Volvo On Call

Si compra un vehículo de ocasión Volvo provisto de Volvo On Call, es importante borrar los datos del propietario anterior e introducir sus propios datos para que el servicio funcione. Visite un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

Información relacionada

- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 21)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)

Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call

El usuario de Volvo On Call siempre mantiene contacto directo con su automóvil a través de la Volvo On Call aplicación.

Por ejemplo, se puede comprobar si es necesario cambiar las lámparas o si se necesita añadir líquido de lavado. Se puede bloquear y desbloquear el automóvil, comprobar el nivel de combustible y mostrar las estaciones de servicio más cercanas. El preacondicionamiento también puede programarse y activarse a través de la climatización de estacionamiento del automóvil o de la función de arranque a distancia del vehículo (ERS³).

La Volvo On Call aplicación se actualiza continuamente. La información actualizada sobre las funciones disponibles para los distintos modelos se encuentra en support.volvocars.com.

La aplicación Volvo On Call está disponible para iOS, Android y Windows Mobile. Descárguela gratis desde Apple Appstore, Google Play o Windows Phone Store.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)

³ La función Engine Remote Start está disponible en algunos mercados y modelos.



- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)

Ayuda mediante Volvo On Call*

Volvo On Call puede proporcionar ayuda y una mayor tranquilidad en caso de sufrir, por ejemplo, un pinchazo, una parada del motor o un accidente.

Volvo On Call no sólo le ofrece una mayor comodidad y control a través de la aplicación. También le proporciona una serie de servicios de asistencia gracias a los botones **SOS** y **ON CALL** situados en el techo, así como ayuda para emergencias en caso de accidente, aviso de robo, asistencia en carretera y desbloqueo del vehículo a distancia.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)

- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call*

Si se produce una colisión, el automóvil puede comunicar automáticamente la incidencia al centro de asistencia Volvo On Call, o a la central de emergencias más cercana que podrá enviar la ayuda urgente necesaria.

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁴

Cuando se activa el sistema de seguridad del vehículo, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag, se envía automáticamente una señal al centro de atención al cliente de Volvo On Call. Ocurre lo siguiente:

1. Se envía automáticamente un mensaje que incluye entre otros datos la posición del automóvil, desde el vehículo hasta el centro de atención al cliente de Volvo On Call.
2. El centro de atención al cliente de Volvo On Call habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la necesidad de ayuda.
3. Luego, el centro de atención al cliente de Volvo On Call se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

⁴ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

⁵ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de Volvo On Call contacta con las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

Prioridad para el número de emergencias público⁴

Es posible configurar que el automóvil llame al centro de emergencias público, en lugar de al centro de atención al cliente Volvo On Call. Lea las instrucciones que aparecen aparte.

Central de emergencias más cercana⁵

Cuando se activa el sistema de seguridad del automóvil, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag, de forma automática se envía una señal directamente a la central de emergencias más cercana. Ocurre lo siguiente:

1. La central de emergencias habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la ayuda necesaria.
2. La central de emergencias envía los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, grúa, etc.).

Número de alarma

Cuando se activa la alarma de colisión, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call del país. Si esto no es

posible, la llamada se envía directamente al número de emergencia de la zona en la que se encuentra el automóvil.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias (p. 20)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

Ayuda para emergencias con Volvo On Call*

Ante una situación de emergencia, pulse el botón **SOS** para ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call, o con el centro de emergencias más cercano.

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁶

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o amenaza exterior contra el automóvil o los pasajeros, se puede dar la alarma al centro de atención al cliente Volvo On Call pulsando el botón **SOS** al menos durante 2 segundos. El centro de atención al cliente Volvo On Call recibe la alerta, determina la posición del vehículo e intenta establecer comunicación oral con el conductor para acordar los servicios de emergencia necesarios.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de Volvo On Call se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, grúa, etc.) para que adopten de medidas apropiadas.

Prioridad para el número de emergencias público⁶

Es posible configurar que el automóvil llame al centro de emergencias público, en lugar de al centro de atención al cliente Volvo On Call. Lea las instrucciones que aparecen aparte.

⁶ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

⁷ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

⁸ Los servicios varían según el mercado.

Central de emergencias más cercana⁷

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo o los pasajeros, se puede alertar a la central de emergencias más cercana de forma manual, manteniendo pulsado el botón **SOS** durante al menos 2 segundos. Por medio de una comunicación oral se determina la ayuda que se necesita (policía, ambulancia, rescate, grúa, etc.) y se envían al automóvil los servicios de emergencia requeridos.

NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función **SOS** solo está pensada para situaciones de emergencia.

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para otros servicios⁸ como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Número de alarma

Cuando se activa la alarma de colisión, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call del país. Si esto no es posible, la llamada se envía directamente al

número de emergencia de la zona en la que se encuentra el automóvil.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias (p. 20)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

Asistencia en carretera con Volvo On Call*

En caso de, por ejemplo, un pinchazo, falta de combustible o batería descargada se puede solicitar ayuda mediante el botón **ON CALL** o la Volvo On Call aplicación.

Si el botón **ON CALL** del techo se mantiene pulsado durante al menos 2 segundos, se establecerá una comunicación oral entre el centro de atención al cliente Volvo On Call y el conductor. De esa forma acordarán los servicios de urgencia necesarios.

i NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función **SOS** solo está pensada para situaciones de emergencia.

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para otros servicios⁹ como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Puede ser necesario contratar el servicio de asistencia en carretera aparte.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)

Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call*

Se puede desbloquear el automóvil a distancia a través del centro de atención al cliente de Volvo On Call. También se puede bloquear y desbloquear mediante la Volvo On Call aplicación.

Desbloqueo del vehículo a distancia a través del centro de atención al cliente de Volvo On Call¹⁰

Si la llave del automóvil se pierde o se deja olvidada dentro del vehículo, este puede abrirse a distancia a lo largo de los siguientes 5 días con ayuda del centro de atención al cliente de Volvo On Call después de aprobarse una verificación con código PIN. A continuación, el centro de atención al cliente de Volvo On Call desbloquea el automóvil a distancia de común acuerdo.

1. Póngase en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call a través de la aplicación Volvo On Call (o llamando por teléfono).
2. Cuando el centro de atención al cliente de Volvo On Call haya verificado la petición con el propietario del automóvil u otra persona autorizada con código PIN, se envía una señal al automóvil para que se desbloquee.

⁹ Los servicios varían según el mercado.

¹⁰ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.



- ◀ 3. Pulse ligeramente la placa pulsadora de goma situada en la parte inferior del tirador de la tapa del maletero/portón trasero para desactivar el cierre del vehículo.
- > Ahora se pueden abrir todas las puertas de forma normal.

i NOTA

Si la placa pulsadora de goma del maletero/portón trasero no se presiona durante el tiempo predeterminado por el centro de asistencia de Volvo On Call, se volverá a activar el cierre del vehículo.

i NOTA

Si el automóvil se aparca, por ejemplo, en un garaje, la función de apertura a distancia puede verse limitada debido a deficiencias en la recepción.

Bloqueo y desbloqueo mediante la aplicación

Se muestra el estado de todas las puertas y las ventanas. El conductor puede activar y desactivar el cierre del automóvil a distancia durante cinco días tras el bloqueo del mismo. Por motivos de seguridad, se solicita la contraseña de su Volvo ID cuando se desbloquea el cierre del automóvil mediante la aplicación Volvo On Call.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

Aviso de robo con Volvo On Call*

Cuando se activa la alarma del automóvil, el propietario recibe un mensaje en el número de teléfono registrado en el concesionario y a continuación una notificación push en la aplicación Volvo On Call.

Si no se desconecta la alarma al cabo de poco tiempo, automáticamente se da la alerta¹¹ a un operador del centro de atención al cliente de Volvo On Call. El operador intentará ponerse en contacto con el propietario del automóvil a través del teléfono. Si se descubre que el vehículo está siendo utilizado por una persona no autorizada, se podrá iniciar un rastreo.

Si la alarma se desconecta con ayuda de la llave, el servicio se interrumpe.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)

- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

Localización de vehículo robado con Volvo On Call*¹²

Si sospecha que han robado su automóvil, puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call a través de la Volvo On Call aplicación o por teléfono, para intentar localizar el vehículo.

Si se constata un robo u otro uso no autorizado del vehículo, el propietario puede ponerse de acuerdo con la policía y el centro de atención al cliente de Volvo On Call para localizar el vehículo. El centro de atención al cliente de Volvo On Call envía un mensaje al vehículo para determinar su posición. A continuación se pone en contacto con la policía u otra autoridad competente.

i NOTA

Esto se aplica también si el automóvil ha sido abierto y robado con ayuda de la llave correspondiente.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)

¹¹ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

¹² No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

Inmovilizador controlado a distancia¹³ con Volvo On Call*

En caso de robo del vehículo el inmovilizador puede activarse a distancia.

Si el automóvil ha sido robado el propietario puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call (por teléfono o mediante la aplicación Volvo On Call) o con las autoridades.

NOTA

Esto se aplica también si el automóvil ha sido abierto y robado con ayuda de la llave correspondiente.

Después de haber estado en contacto con las autoridades, el centro de atención al cliente de Volvo On Call desactiva las llaves para impedir el arranque del automóvil. Un automóvil inmovilizado solo puede arrancarse de nuevo contactando con el centro de atención al cliente de Volvo On Call y después de aprobarse una verificación con código PIN. Después, el centro de atención al cliente de Volvo On Call activa el vehículo.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

¹³ Disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo A.

Servicio de atención al cliente con Volvo On Call*¹⁴

Pulse el botón **ON CALL** para obtener respuesta a preguntas de carácter general.

Para cuestiones relacionadas con la utilización del automóvil, se puede usar el botón **ON CALL** para ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call. Un operador le responderá a cualquier hora del día o de la noche.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

Enviar destinos al sistema de navegación del automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call*

Póngase en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call para que le envíen destinos directamente al sistema de navegación del automóvil¹⁵.

Pulse el botón **ON CALL** situado en el techo del automóvil para que le ayuden a encontrar, por ejemplo, un restaurante, un hotel, un taller, un lugar de interés o cualquier otro destino. Un operador enviará el destino al automóvil y podrá añadirse como destino intermedio o destino final en la pantalla central.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)

- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Servicio de atención al cliente con Volvo On Call* (p. 13)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)

¹⁴ No disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo B.

¹⁵ Válido para algunos mercados y para automóviles con Sensus Navigation*.

Mercados con Volvo On Call*

A continuación se presenta un listado con los mercados que disponen de Volvo On Call.

Dependiendo del tipo de mercado, no todos los servicios estarán disponibles. Los servicios disponibles en cada mercado se explican por separado y aparecen en la descripción de cada servicio.

| Mercado | Tipo de mercado | |
|--------------------|-----------------|---|
| | A | B |
| Albania | | X |
| Bélgica | X | |
| Bosnia-Herzegovina | | X |
| Brasil | X | |
| Bulgaria | | X |
| Chipre | | X |
| Dinamarca | X | |
| Estonia | | X |
| Finlandia | X | |
| Francia | X | |
| Grecia | | X |
| Irlanda | X | |
| Islandia | | X |

| Mercado | Tipo de mercado | |
|------------|-----------------|---|
| | A | B |
| Israel | | X |
| Italia | X | |
| Canadá | X | |
| Kazajistán | X | |
| China | X | |
| Kosovo | | X |
| Croacia | | X |
| Letonia | | X |
| Lituania | | X |
| Luxemburgo | X | |
| Macedonia | | X |
| Malta | | X |
| Moldavia | | X |
| Montenegro | | X |
| Holanda | X | |
| Noruega | X | |
| Polonia | X | |
| Portugal | X | |

| Mercado | Tipo de mercado | |
|-----------------|-----------------|---|
| | A | B |
| Rumanía | | X |
| Rusia | X | |
| República checa | | X |
| Alemania | X | |
| Suiza | X | |
| Serbia | | X |
| Eslovaquia | | X |
| Eslovenia | | X |
| España | X | |
| Reino Unido | X | |
| Suecia | X | |
| Turquía | | X |
| Bielorrusia | X | |
| Ucrania | | X |
| Hungría | | X |
| EE.UU. | X | |
| Austria | X | |

Información más reciente

Volvo On Call está disponible cada vez en más lugares. Para acceder a la información más reciente sobre dónde está disponible Volvo On Call, consulte support.volvocars.com o póngase en contacto con un concesionario autorizado Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)

Servicios de Volvo On Call* por mercado

A continuación se expone en qué tipos de mercado están disponibles los servicios de Volvo On Call.

| Servicios | Tipo de mercado | |
|---|-----------------|---|
| | A | B |
| Aplicación Volvo On Call | X | X |
| Alarma automática en caso de colisión | X | X |
| Ayuda de urgencia en situaciones de emergencia | X | X |
| Asistencia en carretera | X | X |
| Desbloqueo del vehículo a distancia a través del centro de atención al cliente de | X | |
| Aviso de robo a través del centro de atención al cliente | X | |
| Localización de vehículo robado | X | |
| Inmovilizador controlado a distancia | X ^A | |

| Servicios | Tipo de mercado | |
|---|-----------------|----------------|
| | A | B |
| Servicio de atención al cliente | X | X ^B |
| Enviar destinos al sistema de navegación a través del centro de atención al cliente | X ^A | |

A Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo A

B Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo B

Más información en la página de soporte técnico de Volvo Cars

Visite support.volvocars.com para obtener más información sobre los servicios Volvo On Call y las funciones de la aplicación.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)

Disponibilidad de Volvo On Call*

Las funciones del sistema Volvo On Call siguen disponibles durante un cierto tiempo después de sacar y alejar la llave del automóvil.

Después de sacar la llave del automóvil, las funciones están disponibles de forma continua durante 5 días y, a continuación, una vez a la hora durante los 17 días siguientes. Después de un total de 22 días, el sistema se desconectará hasta que se arranque el automóvil¹⁶.

PRECAUCIÓN

Los servicios solo se operan en áreas donde el vehículo cuenta con cobertura móvil y en los mercados donde está disponible el servicio.

De la misma manera que con el teléfono móvil, las interferencias atmosféricas o la falta de cobertura puede hacer que la conexión sea imposible, por ejemplo, en zonas poco pobladas.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Batería auxiliar de Volvo On Call* (p. 22)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 15)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

¹⁶ La disponibilidad de las funciones puede variar.

Volvo On Call* en el extranjero

Los servicios de Volvo On Call pueden variar al pasar de un país a otro.

Cuando pulsa el botón **SOS**, se le conecta siempre con el centro de asistencia Volvo On Call del mercado donde se encuentra el automóvil. Si no existe ningún centro de asistencia Volvo On Call, se le pone en contacto con la central de emergencias más cercana.

Cuando pulsa el botón **ON CALL**, se le conecta siempre con el servicio de asistencia Volvo On Call de su país de residencia.

Sin embargo, en países con los que no hay un acuerdo de datos en itinerancia (roaming), no está disponible ningún servicio de Volvo On Call.

Para más información, póngase en contacto con un concesionario Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 14)

Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call*

| Pais | Llamada en el país de residencia | Llamada en el extranjero |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Albania | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Bélgica | 02 773 62 22 | +32 2 773 62 22 |
| Bosnia-Herzegovina | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Brasil | 0800 70 775 90 | No aplicable |
| Bulgaria | +359 291 146 | +359 291 146 |
| Chipre | +357 777 724 33 | +357 777 724 33 |
| Dinamarca | 070 21 50 53 | +45 702 150 53 |
| Estonia | 80 07 777 | +372 602 23 65 |
| Finlandia | 09 374 77 310 | +358 9 374 77 310 |
| Francia | 0810 800 454 | +33 1 49 93 72 79 |
| Grecia | +30 210 9988 199 | +30 210 9988 199 |
| Irlanda | +44 20 860 39 848 | +44 20 860 39 848 |
| Islandia | +354 515 70 00 | +354 515 70 00 |
| Israel | +972 773 601 417 | +972 773 601 417 |
| Italia | 02 266 29 271 | +39 02 266 29 271 |
| Canadá | 855 399 4691 | +1 855 399 4691 |
| Kazajistán | +7 495 212 24 68 | +7 495 212 24 68 |



VOLVO ON CALL



| País | Llamada en el país de residencia | Llamada en el extranjero |
|---|---|---------------------------------|
| China | 400 606 1635 | +86 40 606 1635 |
| Kosovo | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Croacia | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Letonia | 800 070 77 | +371 661 008 21 |
| Lituania | 8 800 100 18 | +370 521 650 10 |
| Luxemburgo (El servicio de atención al cliente está en Bélgica) | +32 2 773 62 22 | +32 2 773 62 22 |
| Macedonia | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Malta | +356 255 925 64 | +356 255 925 64 |
| Moldavia | +373 225 789 13 | +373 225 789 13 |
| Montenegro | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Holanda | 020 851 22 78 | +31 20 851 22 78 |
| Noruega | 800 30 060 | +47 22 32 39 50 |
| Polonia | +48 22 537 43 43 | +48 22 537 43 43 |
| Portugal | 800 206 670 | +351 219 429 107 |
| Rumanía | 313 200 200 | +36 145 844 47 |
| Rusia | +7 495 212 24 68 | +7 495 212 24 68 |
| Suiza | 044 283 35 70 | +41 44 283 35 70 |
| Serbia | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| Eslovaquia | +421 258 252 186 | +421 258 252 186 |

| País | Llamada en el país de residencia | Llamada en el extranjero |
|-----------------|---|---------------------------------|
| Eslovenia | +385 162 698 40 | +385 162 698 40 |
| España | 091 325 55 09 | +34 91 325 55 09 |
| Reino Unido | 0800 587 9848 | +44 20 860 39 848 |
| Suecia | 020 55 55 66 | +46 31 518 335 |
| República checa | +420 800 050 296 | +420 296 787 297 |
| Turquía | 444 4 858 | +90 212 356 13 17 |
| Alemania | 089 208 018 747 | +49 89 208 018 747 |
| Bielorrusia | +7 495 212 24 68 | +7 495 212 24 68 |
| Ucrania | 0800 303 555 | +380 444 950 078 |
| Hungría | 06 80 200 269 | +36 1 345 17 75 |
| EE.UU. | 855 399 4691 | +1 855 399 4691 |
| Austria | +43 1 525 03 6244 | +43 1 525 03 6244 |

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 16)

Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias

Seleccione si, ante una situación de emergencia, el automóvil debe llamar al centro de atención al cliente Volvo On Call o al centro de emergencias.

En automóviles con Volvo On Call¹⁷ es posible determinar si el automóvil debe ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call o con el centro de emergencias público, cuando se dispare la alarma automática de colisión o cuando se utilice el botón **SOS**.

El ajuste predeterminado de fábrica en el automóvil es contactar preferentemente con el centro de atención al cliente Volvo On Call.

Para modificar ese ajuste:

1. Pulse **Ajustes** en la vista superior de la pantalla central.
2. Pulse **Comunicación → Volvo On Call**.
3. Seleccione **Priorice centro atención telef. público sobre Volvo** si debe llamarse directamente al centro de emergencias público.

NOTA

Cuando se establece contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call, se transmite información de distintos tipos que facilita al operador del centro de emergencias el envío de la ayuda adecuada lo antes posible. Si no se puede establecer contacto con el centro de atención al cliente, el automóvil conecta directamente con el centro de emergencias público.

Con el ajuste que selecciona la opción de ponerse en contacto con el centro de emergencias público, no se transmite la misma cantidad de información. Si no se puede establecer contacto, no se produce ninguna llamada telefónica al centro de atención al cliente Volvo On Call.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)

Código PIN para Volvo On Call*

El código PIN se utiliza por motivos de seguridad para acreditar que una persona está autorizada a utilizar los servicios Volvo On Call en un determinado automóvil.

El código PIN de cuatro cifras que recibió el propietario cuando el concesionario activó la suscripción, se utiliza para identificar a las personas autorizadas para utilizar determinados servicios de Volvo On Call, por ejemplo, desbloquear el vehículo con la ayuda del centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁸ o crear una cuenta para la aplicación Volvo On Call.

Ha olvidado o quiere cambiar el código PIN

Si ha olvidado el código PIN o es necesario cambiarlo (por ejemplo, si compra un vehículo de ocasión que tiene Volvo On Call), póngase en contacto con

- un concesionario o con
- el centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁸ a través del botón **ON CALL**, la aplicación Volvo On Call o mediante una llamada telefónica.

El nuevo código se enviará al propietario del vehículo.

¹⁷ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

¹⁸ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

Se ha escrito en la aplicación varias veces el código incorrecto

Si se indica un código PIN erróneo diez veces seguidas, la cuenta queda bloqueada. Para poder utilizar de nuevo la aplicación, deberá elegirse un nuevo código PIN y crearse una nueva cuenta para la aplicación, siguiendo el mismo proceso que cuando se creó la cuenta anterior.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 21)

Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call*

En caso de cambio de propietario, es importante darse de baja del servicio Volvo On Call.

Finalizar el servicio Volvo On Call

En caso de cambio de propietario, póngase en contacto con un concesionario Volvo para dar de baja el servicio. El concesionario cancela la suscripción y borra el historial de servicios. El servicio también puede finalizarse con la aplicación Volvo On Call.

Al vender el automóvil, es importante eliminar ajustes personales y datos de usuario y restablecer la configuración de fábrica. Esto se lleva a cabo a través del menú de ajustes de la pantalla central.

Iniciar el servicio Volvo On Call

Al comprar un vehículo usado con Volvo On Call:

El nuevo propietario se pone en contacto con el concesionario autorizado Volvo y éste traspasa el tiempo restante de la suscripción al nuevo usuario. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que Volvo On Call funcione debidamente y para que el anterior propietario no tenga acceso a los servicios Volvo On Call en el automóvil. El nuevo propietario obtiene un código PIN personal de cuatro cifras que es necesario para identificarse como propietario (u otra persona autorizada) y tener acceso a determinados servicios.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 17)

Batería auxiliar de Volvo On Call*

Si el automóvil se queda sin corriente eléctrica la batería principal se reemplaza con la batería auxiliar de Volvo On Call.

La batería auxiliar tiene una duración limitada. Cuando hace falta revisar la batería o cambiarla, aparece el mensaje **Volvo On Call Revisión necesaria** en la pantalla del conductor.

Si el mensaje se mantiene, póngase en contacto con un taller autorizado Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

Datos personales y Volvo On Call*

Datos personales que se gestionan en relación con el servicio Volvo On Call.

La empresa de ventas de Volvo, véase la tabla, y Volvo Car Corporation son responsables de los datos personales que se procesan en relación con el servicio. Este procesamiento se realiza según las normas establecidas y conforme a la legislación vigente relativa al tratamiento de datos personales.

| País | Empresa de ventas |
|------------|-----------------------------|
| Bélgica | Volvo Car Belux |
| Dinamarca | Volvo Car Denmark A/S |
| Inglaterra | Volvo Car UK Ltd |
| Finlandia | Volvo Car Finland Oy Ab |
| Francia | Volvo Car France |
| Grecia | Volvo Car Hellas |
| Italia | Volvo Car Italia S.p.A. |
| Holanda | Volvo Cars Nederland B.V. |
| Noruega | Volvo Car Norway AS |
| Polonia | Volvo Car Poland Sp. z o.o. |
| Portugal | Volvo Car Portugal S.A. |
| Rusia | Volvo Car Russia |

| País | Empresa de ventas |
|-----------------|------------------------------------|
| Suiza | Volvo Car Switzerland AG |
| España | Volvo Car España S.L.U. |
| Suecia | Volvo Car Sweden AB |
| República checa | Volvo Car Czech Republic s.r.o. |
| Turquía | Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti. |
| Alemania | Volvo Car Germany GmbH |
| Bielorrusia | Volvo Car Russia |
| Hungría | Volvo Autó Hungária Kft. |
| Austria | Volvo Car Austria GmbH |

Propósito de la gestión de los datos

Volvo y sus empresas asociadas utilizan los datos personales tanto dentro como fuera de la UE/EEE para prestar y desarrollar el servicio.

Qué datos personales se gestionan

Los datos personales que se utilizan en relación con Volvo On Call se agrupan principalmente en las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar Volvo On Call y en otros contactos con Volvo, tales como el nombre,

la dirección, el número de teléfono, el tipo de servicio y la duración del servicio.

- Cuando se produce un incidente cubierto por Volvo On Call, se envía automáticamente información desde el vehículo. Estos mensajes contienen el número de identificación del vehículo (VIN), la hora en que se utilizó el servicio, el tipo de servicio, si se han disparado los airbags, si se han activado los sensores de los cinturones de seguridad, el nivel de combustible, la temperatura dentro y fuera del vehículo, si las puertas y ventanillas están cerradas o abiertas y las seis últimas posiciones del vehículo.
- Otros datos que pueden relacionarse con el cliente son llamadas de teléfono con personas en el vehículo, el centro de atención al cliente que prestó el servicio y notas redactadas por el operador del centro de atención al cliente.

Quiénes tienen acceso a los datos personales

Para facilitar el servicio, Volvo utiliza a subcontratistas. Estos subcontratistas deben atenerse a las instrucciones de Volvo y solo tienen derecho a gestionar datos personales en la medida que sea necesario para prestar el servicio. Todos los subcontratistas han firmado un contrato que les compromete a mantener la confidencialidad y a tratar los datos personales conforme a la legislación vigente.

Eliminación de datos

Los datos que se necesitan para prestar el servicio Volvo On Call se guardan durante el plazo del contrato y después durante el tiempo necesario para que Volvo pueda cumplir sus obligaciones según la normativa vigente. Los datos que se generan con motivo de incidentes cubiertos por Volvo On Call se eliminan tres meses después de ocurrido el incidente.

Corrección de datos y extracto del registro

Los particulares tienen derecho a exigir que se corrijan datos incorrectos y a recibir un extracto del registro que muestra los datos personales que se gestionan. Para corregir datos personales, contacte con el servicio de atención al cliente de Volvo. La solicitud de un extracto del registro debe hacerse por escrito con la firma de puño y letra del solicitante y contener datos como el nombre, la dirección y el número de cliente. La solicitud debe enviarse a Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suecia.

Consentimiento de la gestión de datos personales

Al activar la suscripción conforme a lo que se indica en las instrucciones de este documento, el usuario acepta el tratamiento de los datos personales que se realiza en relación con el servicio Volvo On Call.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

V O L V O