



WEB EDITION
VOLVO ON CALL



ESTIMADO USUARIO DE VOLVO

Le agradecemos la elección de Volvo On Call.

Este documento describe la funcionalidad del sistema Volvo On Call. Para que el sistema funcione, se requiere una suscripción activa.

Las especificaciones, datos de diseño e ilustraciones de este suplemento no son de carácter

definitivo. Nos reservamos el derecho a efectuar modificaciones sin aviso previo.

Saludos cordiales

Volvo Car Corporation





01 Volvo On Call (VOC)

Volvo On Call*.....	5
Visión de conjunto de Volvo On Call*.....	6
Utilizar Volvo On Call*.....	6
Funciones Volvo On Call* disponibles.....	7
Servicios de confort con Volvo On Call*.....	8
Aplicación para móvil Volvo On Call*.....	9
Activación a distancia del calefactor* mediante SMS.....	10
Activar a distancia el calefactor* mediante SMS.....	11
Servicios de seguridad con Volvo On Call*.....	12
Avisar manualmente al centro de aten- ción al cliente.....	12
Pedir asistencia en carretera	13
Servicios de protección con Volvo On Call*	13
Abrir el automóvil con ayuda del centro de atención al cliente	14
Opciones de menú con Volvo On Call*.....	15
Mensaje de Volvo On Call* en el display..	15
Disponibilidad de Volvo On Call*.....	16
Número de teléfono del centro de aten- ción al cliente	18
Código PIN para Volvo On Call*.....	19



Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call*.....	19
Datos personales.....	20

01



01



VOLVO ON CALL (VOC)





Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC) es un servicio auxiliar al que el cliente puede suscribirse. La suscripción está compuesta por servicios de seguridad, de protección y de confort.*

El sistema Volvo On Call (VOC) está conectado al sistema SRS y de alarmas del vehículo. El automóvil cuenta con un módulo integrado de GSM para la comunicación entre el vehículo y los servicios de VOC. En el mapa (p. 16) pueden verse los países en los que está disponible el sistema. Contacte con su concesionario Volvo para obtener información actualizada, puesto que el mapa puede sufrir cambios. La oferta y los servicios de suscripción dependen del mercado. Contacte con su concesionario Volvo para obtener información sobre los servicios que se ofrecen en su país.

Disponibilidad

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

El sistema VOC se sirve de GPS (Global Positioning System) para localizar el automó-

vil y el módulo de GSM integrado en el vehículo para contactar con el centro de atención al cliente de VOC.



PRECAUCIÓN

El sistema solo funciona en regiones en las que la empresa asociada de VOC dispone de cobertura GSM y en los mercados en los que está disponible el servicio Volvo On Call.

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.

Suscripción

La primera suscripción se inicia con motivo de la compra del vehículo y la activación del sistema VOC. La suscripción tiene un tiempo límite, pero puede ampliarse y el plazo depende del mercado.

Servicios de confort

- Aplicación para móvil (p. 9) de Volvo On Call.
- Activación a distancia del calefactor mediante SMS (p. 10).

Servicios de seguridad

- Alarma automática (p. 12).
- Alarma manual (p. 12).
- Asistencia en carretera (p. 13).

Servicios de protección

- Notificación de robo (p. 13).
- Localización de vehículo robado (p. 13).
- Apertura a distancia (p. 13).
- Inmovilizador a distancia (p. 13)¹.
- Detección de movimiento no autorizado (UMD)* (p. 13)^{2, 3}.



NOTA

Todas las llamadas al centro de atención al cliente de VOC se grabarán.

Información en Internet

Para más información sobre Volvo On Call, véase www.volvocars.com > Seleccione país > Ventas y servicios > Volvo On Call. Encontrará ahí, entre otras cosas, respuestas a preguntas frecuentes.

Con una cuenta Volvo ID, puede iniciar sesión en la aplicación del móvil (p. 9). En la sección Volvo ID del suplemento Sensus Infotainment encontrará más información sobre sus ventajas y cómo se crea una cuenta Volvo ID.

¹ Algunos mercados.

² Solo es válido para Holanda.

³ No se aplica al V40/V40 Cross Country.



Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)
- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente (p. 18)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)
- Datos personales (p. 20)

Visión de conjunto de Volvo On Call*

Visión de conjunto de botones y pantallas.



Información relacionada

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)

Utilizar Volvo On Call*

En caso de un accidente en el que se activa el tensor de cinturón, el airbag o la cortina inflable, se envía automáticamente una señal al centro de atención al cliente de VOC que se encarga de enviar inmediatamente la ayuda necesaria: la policía, una ambulancia u otro servicio de urgencia.

Botón SOS - en situaciones de emergencia

Pulse el botón **SOS** durante 2 segundos para activar el servicio de alarma manual.

Opción del botón SOS

Pulse **OK/MENU** en la vista normal de **MY CAR** y seleccione **Ajustes** → **Volvo On Call** → **SOS**.

Botón ON CALL - en caso de problemas con su automóvil

Pulse el botón **ON CALL** durante 2 segundos para activar el servicio de asistencia, véase Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7).

Opción del botón ON CALL

Pulse **OK/MENU** en la vista normal de **MY CAR** y seleccione **Ajustes** → **Volvo On Call** → **On Call**.

**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. El uso indebido del botón puede ocasionar cargos adicionales.

El botón **ON CALL** puede utilizarse para otros servicios como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Interrumpir el servicio

El servicio iniciado puede interrumpirse en el plazo de 10 segundos pulsando una vez el botón **EXIT**.

Configuración

Posibles selecciones y ajustes en el sistema de menús (p. 15).

- **Cerradura** - determine cuándo deben estar activados los botones **SOS** y **ON CALL**. La función hace que los botones estén activados si la llave está en la posición **I** o **II** o si el motor está en marcha.
- **Activar suscripción** - Se utiliza para iniciar la suscripción.
- **Activar servicio** - Se utiliza para activar un servicio adicional, por ejemplo, el de asistencia en carretera.

Información relacionada

- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Activar a distancia el calefactor* mediante SMS (p. 11)
- Avisar manualmente al centro de atención al cliente (p. 12)
- Pedir asistencia en carretera (p. 13)
- Abrir el automóvil con ayuda del centro de atención al cliente (p. 14)

Funciones Volvo On Call* disponibles

Visión de conjunto de las funciones VOC disponibles a través del centro de atención al cliente de VOC y la aplicación VOC.

Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Activación a distancia del calefactor		X
Alarma automática	X	
Alarma manual	X	
Asistencia en carretera	X	X
Notificación de robo	X	X
Localización de vehículo robado	X	
Apertura a distancia	X	X
Inmovilizador a distancia ^B	X	

* Opcional/accesorio, para mayor información, vea Introducción.



01 Volvo On Call (VOC)

01



Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Arranque a distancia del motor (ERS) ^{B, C}		X
Localización del automóvil	X	X
Tablero de instrumentos del automóvil		X
Registro de viajes		X
Información sobre el vehículo		X
Estado de la batería y la carga ^D	X	X
Controlar la carga a horas específicas ^D		X
Aviso para conectar el cable de carga ^D		X

Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Preacondicionamiento ^D	X	X

^A Algunas funciones no están disponibles para todos los modelos de automóvil.

^B Algunos mercados.

^C Algunos automóviles con caja de cambios automática.

^D Solo V60 PLUG-IN HYBRID

Información relacionada

- Servicios de confort con Volvo On Call* (p. 8)
- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)

Servicios de confort con Volvo On Call*

Servicios de confort a través del teléfono como activación a distancia del calefactor mediante sms o comunicarse con el automóvil mediante una aplicación para móviles.*

Como usuario de VOC, tiene a su disposición una aplicación para móvil que le permite mantener el contacto con su automóvil aparcado a través de un iPhone, Windows Phone o un Android. Puede localizar el vehículo, cerrarlo, activar a distancia el motor, comprobar el nivel de combustible, etc. Obtenga más información sobre la aplicación (p. 9).

Los vehículos equipados con calefactor de motor y de habitáculo accionado por combustible en combinación VOC ofrecen la posibilidad de ajustar el calefactor a distancia con un teléfono móvil. Obtenga más información sobre la activación a distancia del calefactor mediante SMS (p. 10).

Información relacionada

- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)



Aplicación para móvil Volvo On Call*

Como usuario de VOC tiene a su disposición una aplicación para móviles que le permite mantener el contacto con su automóvil aparcado a través del teléfono.

Algunas funciones no están disponibles para todos los modelos de automóvil.

La aplicación para móviles puede actualizarse de forma continua, por lo que es posible que esta información no refleje la funcionalidad disponible. Consulte la sección titulada Información por Internet (p. 5) para obtener información más actualizada.

La aplicación de VOC está prevista para teléfonos iPhone, Windows Phone y Android. Se descarga en Apples AppStore, Windows Phone o Google Play.

Se requiere una cuenta Volvo ID personal para utilizar la aplicación para móviles y My Volvo web⁴, que es una página web personal para usted y su vehículo.

En la sección Volvo ID del suplemento Sensus Infotainment encontrará más información sobre sus ventajas y la creación de una cuenta Volvo ID.

Localización del automóvil

La posición del vehículo se indica en un mapa, que le guía hasta el automóvil. El sis-

tema tiene además una brújula digital que señala en la dirección correcta. Cuando se encuentra a aproximadamente 100 metros del vehículo, es posible activar la bocina y los intermitentes del automóvil para facilitar la búsqueda.

Tablero de instrumentos del automóvil

Este sistema ofrece al conductor una serie de datos: nivel de combustible, autonomía con el combustible disponible en el depósito, consumo medio de combustible, velocidad media, cuentakilómetros y cuentakilómetros parciales.

Control del automóvil

La aplicación para móviles realiza un "chequeo" del automóvil y muestra información sobre bombillas, líquido de frenos, refrigerante y nivel de aceite.

Registro de viajes

Permite descargar y guardar datos detallados de cada viaje realizado durante los últimos 40 días. También pueden exportarse de la aplicación para móviles todos o una selección de los viajes en formato hoja de cálculo y enviarlos a una dirección de correo electrónico. Muy útil, por ejemplo, para viajes de negocios.

La función de registro de viajes puede desactivarse. En ese caso, el automóvil no envía información después de cada viaje.

Información sobre el vehículo

Es fácil acceder a datos básicos sobre el automóvil como el modelo, la matrícula y el número VIN.

Advertencia de robo

Si se activa la alarma del automóvil, el conductor se entera de ello a través del móvil.

Apertura a distancia de las puertas

Se muestra el estado de todas las puertas y las ventanas. El conductor puede cerrar y abrir el automóvil. Por razones de seguridad, se requiere siempre la contraseña de la aplicación para abrir a distancia el automóvil.

Activación a distancia del calefactor

Si el automóvil está equipado con un calefactor de estacionamiento, este puede activarse directamente o programarse para ponerse en marcha en dos ocasiones diferentes en un plazo de 24 horas.

Arranque a distancia del motor (ERS)⁵

El arranque a distancia (ERS – Engine Remote Start) permite poner en marcha el motor a distancia para calentar o refrigerar el habitáculo antes de iniciar la marcha.

⁴ Algunos mercados.

⁵ Algunos modelos.



El climatizador, el sistema de audio y el sistema de medios se inician con los mismos ajustes que al aparcar el automóvil. El tiempo de funcionamiento de un motor arrancado con ERS puede seleccionarse entre 1 y 15 minutos y, una vez transcurrido ese tiempo, el motor se desconecta. Después de 2 activaciones con ERS, el motor deberá arrancarse de forma normal antes de poder utilizar de nuevo el sistema ERS.

PRECAUCIÓN

Para arrancar el motor remotamente deberán cumplirse los criterios siguientes:

- El vehículo deberá estar bajo vigilancia.
- No debe haber ninguna persona o animal dentro ni alrededor del automóvil.
- El vehículo no puede hallarse en un espacio cerrado y sin ventilación. Los gases de escape pueden dañar gravemente a personas y animales.

NOTA

Respete las disposiciones/reglas sobre operación en ralentí de ámbito local/nacional.

Estado de la batería y de la carga⁶

Compruebe el estado de la batería híbrida y si se está cargando.

Controlar la carga a horas específicas⁶

Si no desea que la carga se inicie directamente al conectar el cable de carga, la aplicación para móviles le permite determinar la hora en que debe cargarse la batería.

Aviso para conectar el cable de carga⁶

Puede conectar en la aplicación para móviles un aviso de que ha olvidado conectar el cable de carga cuando aparca el automóvil.

Preacondicionamiento⁶

Con el preacondicionamiento, los sistemas de propulsión y el habitáculo del automóvil se preparan antes de iniciar la marcha para reducir tanto el desgaste como el consumo energético. La aplicación para móviles se utiliza de forma correspondiente para activar a distancia el calefactor.

Información relacionada

- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)
- Servicios de confort con Volvo On Call* (p. 8)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)

Activación a distancia del calefactor* mediante SMS

Los vehículos equipados con calefactor de motor y de habitáculo accionado por combustible en combinación VOC ofrecen la posibilidad de ajustar el calefactor a distancia con un teléfono móvil. El temporizador puede programarse enviando el ajuste deseado con ayuda de un teléfono móvil, véase activar calefactor a distancia (p. 11).*

La posibilidad de controlar el calefactor del vehículo con un teléfono móvil, facilita el uso del calefactor y aumenta la sensación de confort enviando simplemente un SMS.

La función de calefacción tiene dos horas, denominadas **T1** y **T2** en la descripción. Estas indican la hora en que el automóvil ha de alcanzar la temperatura ajustada. Para que el usuario autorizado sea el único que pueda controlar el calefactor, el mensaje de SMS debe contener la matrícula del vehículo⁷ y el código PIN del sistema VOC.

Información relacionada

- Activar a distancia el calefactor* mediante SMS (p. 11)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)

⁶ Solo V60 PLUG-IN HYBRID

⁷ La matrícula puede contener tanto mayúsculas como minúsculas.



Activar a distancia el calefactor* mediante SMS

El calefactor del vehículo se controla mediante SMS.

NOTA

Compruebe dónde está aparcado el automóvil cuando pone en marcha el calefactor a distancia, ya que éste emite gases de escape. Para más información, consulte el manual del propietario del vehículo.

NOTA

Cada comando parcial debe ir acompañado del signo #. El mensaje debe escribirse como una cadena sin espacios libres y terminarse con el signo #, por ejemplo, # código PIN # 1 #

Número de teléfono

El mensaje debe enviarse al siguiente número: +46 70 903 20 40. Algunos móviles permiten crear una plantilla para agilizar el control.

Órdenes directas

Para activar el calefactor directamente:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 1 #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor está en marcha y quiere apagarlo directamente:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 0 #
2. Envíe el mensaje.

Órdenes temporales

Si quiere añadir una nueva hora, concluya el mensaje con la hora que desee, por ejemplo 1730⁸.

Cambiar y activar T1:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 11 # Hora #
2. Envíe el mensaje.

Cambiar y activar T2:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 12 # Hora #
2. Envíe el mensaje.

Si desea activar una hora programada anteriormente:

Activar T1:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 11 #
2. Envíe el mensaje.

Activar T2:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 12 #
2. Envíe el mensaje.

Para cancelar una activación del calefactor prevista anteriormente, deberá desactivarse la hora programada.

Para desactivar T1:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 01 #
2. Envíe el mensaje.

Para desactivar T2:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 02 #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor no se activa

En determinadas situaciones, el calefactor no puede ponerse en marcha con un SMS. El sistema envía entonces un SMS con el texto "¡El calefactor no puede arrancar!" al teléfono móvil que ha intentado iniciar el servicio.

Información relacionada

- Activación a distancia del calefactor* mediante SMS (p. 10)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)

⁸ La hora se redondea al intervalo de 5 minutos más próximo.



Servicios de seguridad con Volvo On Call*

Servicios de seguridad para avisar en caso de accidente o situación de emergencia.

Alarma automática

En caso de un accidente en el que se activa el tensor del cinturón, el airbag o la cortina inflable, se envía automáticamente una señal al centro de atención al cliente de VOC.

Si se disparan los sensores de los cinturones, los airbags o la cortina inflable, tiene lugar lo siguiente:

1. El centro de atención al cliente de VOC recibirá un mensaje automático del automóvil con datos sobre la posición del vehículo y el estatus del sistema SRS.
2. El centro de atención al cliente de VOC 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 VOC se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

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

Alarma manual

Contacte con el centro de atención al cliente de VOC para solicitar ayuda en situaciones

de emergencia, véase alarma manual (p. 12).

Asistencia en carretera

Para solicitar ayuda, por ejemplo, en caso de pinchazo, agotamiento de combustible o descarga de la batería, véase llamar al servicio de asistencia en carretera (p. 13).

Puede ser necesario firmar este servicio por separado.

Número de alarma

Cuando se activa el servicio de alarma, el sistema VOC trata de ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de VOC. 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

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)

Avisar manualmente al centro de atención al cliente

Contacte con el centro de atención al cliente de VOC para solicitar ayuda en situaciones de emergencia.

1. Pulse el botón **SOS** (p. 6) durante como mínimo 2 segundos para solicitar ayuda en caso de enfermedad, amenaza exterior contra el automóvil o sus pasajeros, etc.
2. El centro de atención al cliente de VOC obtiene un mensaje sobre la necesidad de ayuda y la posición del automóvil.
3. El centro de atención al cliente de VOC habla con el conductor y se pone de acuerdo sobre la ayuda que se necesita.

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

Información relacionada

- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente (p. 18)



Pedir asistencia en carretera

Solicitar ayuda en caso de pinchazo, agotamiento de combustible, descarga de la batería, etc.

1. Pulse el botón **ON CALL** (p. 6) durante por lo menos 2 segundos.
2. El centro de atención al cliente de VOC habla con el conductor y se pone de acuerdo sobre la ayuda que se necesita.

Información relacionada

- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente (p. 18)

Servicios de protección con Volvo On Call*

Servicios de protección en caso de robo o para abrir a distancia si las llaves se han perdido o se han olvidado dentro del automóvil.

El propósito de los servicios de protección es minimizar el riesgo de robo del automóvil. Si roban el vehículo, este puede localizarse e inmovilizarse.

Si el automóvil se queda sin corriente, se pone en funcionamiento la batería auxiliar de VOC.

Aparte de los servicios de seguridad y protección, algunos mercados ofrecen una ampliación del sistema de protección como equipamiento opcional:

El sistema de protección está certificado según Stichting VbV, por lo que cumple los requisitos según Track & Tracing, TT03^{9, 10}.



Notificación de robo

Señal automática al centro de atención al cliente de VOC en caso de intrusión o robo (si se activa el sistema de alarma del automóvil).

Si se activa el sistema de alarma del automóvil, el centro de atención al cliente de VOC recibirá automáticamente un aviso después de cierto tiempo. Si la alarma se desconecta con ayuda del mando a distancia, el servicio se interrumpirá.

Localización de vehículo robado

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



NOTA

Lo mismo ocurre si el automóvil ha sido robado con el mando a distancia correspondiente.

Apertura a distancia

Si la llave del automóvil se pierde o se deja olvidada dentro del vehículo, este puede abrirse a distancia en un plazo de 14 días con

⁹ Solo es válido para Holanda.

¹⁰ No se aplica al V40/V40 Cross Country.



ayuda del centro de atención al cliente de VOC después de aprobarse una verificación con código PIN. A continuación, el servicio de atención al cliente de VOC abre el automóvil según común acuerdo.

Inmovilizador a distancia¹¹

Vigilancia e inmovilización de un vehículo robado.

Si roban el automóvil, el propietario o la autoridad competente contactan con el centro de atención al cliente de VOC.



NOTA

Lo mismo ocurre si el automóvil ha sido robado con el mando a distancia correspondiente.

Después de haber estado en contacto con las autoridades, el centro de atención al cliente de VOC 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 VOC y después de aprobarse una verificación con código PIN. Después, el centro de atención al cliente de VOC activa el vehículo.

¹¹ Algunos mercados.

¹² Solo es válido para Holanda.

¹³ No se aplica al V40/V40 Cross Country.

¹⁴ Se aplica a los modelos V60, V70 y XC60.

¹⁵ Se aplica al S60.

Detección de movimiento no autorizado (UMD)* ^{12, 13}

UMD (Unauthorized Movement Detection) es un sistema de control de desplazamientos no permitidos.

Un desplazamiento no permitido supone desplazar el vehículo con el motor apagado. Si el sistema detecta un desplazamiento no permitido del vehículo, el servicio de atención al cliente de VOC recibirá automáticamente un aviso.

Ejemplos de desplazamientos no permitidos: remolque o carga y transporte con grúa. Observe, por ejemplo, que el transbordo en ferry y el transporte en un tren de automóviles también se consideran desplazamientos no permitidos cuando el motor está apagado. En estas situaciones, el UMD debe desconectarse temporalmente (véase el apartado Reducción del nivel de alarma en el manual del propietario).

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente (p. 18)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)

Abrir el automóvil con ayuda del centro de atención al cliente

Instrucciones de apertura a distancia del automóvil.

1. Contacte con el centro de atención al cliente de VOC (p. 18).
2. Cuando el centro de atención al cliente de VOC 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 abra.
3. Para desbloquear las puertas, debe abrirse el maletero o el portón trasero. Pulse dos veces el botón¹⁴ o utilice el tirador¹⁵.



NOTA

Si el portón trasero o el maletero no se abren en el plazo previsto por el centro de atención al cliente de VOC, el portón o el maletero volverán a cerrarse.

4. Cuando se abren las puertas, se activará el sistema de alarma. Desconecte a alarma pulsando el botón de apertura de la llave o introduciendo la llave en la cerradura de contacto.

**NOTA**

Si el automóvil se aparca, por ejemplo, en un garaje, la función de apertura a distancia puede no funcionar debido deficiencias en la recepción.

Información relacionada

- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)

Opciones de menú con Volvo On Call*

Visión de conjunto de posibles selecciones y ajustes en el menú del sistema VOC.

Para ir al menú: Pulse el botón **MY CAR**, pulse de nuevo **MY CAR** para abrir el menú de accesos directos donde está disponible el menú de VOC.

Información de concesionarios

SOS
On Call
Cerradura
Bloquear/Desbloquear
SOS y botones On Call
Activar suscripción
Activar servicio

Información relacionada

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)

Mensaje de Volvo On Call* en el display

VOC muestra automáticamente un mensaje de información en caso necesario.

- **No se pudo localizar la posición del vehículo** - véase Disponibilidad (p. 5).
- **Servicio no disponible en este momento** - véase Disponibilidad (p. 5). El mensaje se muestra en la pantalla.
- **Volvo On Call Revisión necesaria** - VOC- el sistema no funciona. Contacte con su concesionario Volvo para solicitar ayuda. El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.
- **La suscripción a Volvo On Call expirará pronto** - La suscripción de VOC está a punto de finalizar. Contacte con el centro de atención al cliente de VOC (p. 18). El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.

Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Volvo On Call* (p. 5)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)



01 Volvo On Call (VOC)

01

Disponibilidad de Volvo On Call*

Mapa de regiones en los que está disponible VOC. El servicio está sometido a un continuo

desarrollo y el sistema se ofrecerá en un gran número de países. Póngase en contacto con

su concesionario Volvo para obtener información actualizada.



Los países y regiones de color oscuro disponen de Volvo On Call.

00164403



Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente (p. 18)



Número de teléfono del centro de atención al cliente

País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
Suecia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Dinamarca	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Reino Unido	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italia	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finlandia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Francia	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Holanda	020 851 2278	+31 20 851 2278
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburgo (El servicio de atención al cliente está en Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Portugal (El servicio de atención al cliente está en Francia)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Alemania	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
España	091 325 5509	+34 91 325 5509
Suiza	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Rusia	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Austria	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244



Código PIN para Volvo On Call*

El código PIN se utiliza por razones de seguridad para identificar a la persona autorizada para realizar los servicios VOC.

El código PIN de cuatro cifras que recibió cuando su concesionario activó su suscripción se utiliza por razones de seguridad para identificar a la persona autorizada para efectuar algunos servicios de VOC, por ejemplo, abrir el vehículo con la ayuda del centro de atención al cliente (p. 13) o crear una cuenta para la aplicación (p. 9).

Ha olvidado o quiere cambiar el código PIN

Si ha olvidado su código PIN o desea cambiarlo (por ejemplo, si ha comprado un coche usado), contacte con su concesionario o pulse el botón **ON CALL** de su vehículo. Le enviarán el código nuevo.

Se ha escrito en la aplicación varias veces el código incorrecto

Después de introducir el código PIN diez veces seguidas de forma incorrecta, la cuenta se bloqueará. 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 en la creación de la cuenta anterior.

Información relacionada

- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call* (p. 19)

Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call*

Cuando se vende el automóvil, es importante cambiar de propietario del servicio.

Finalizar el servicio VOC

Cuando venda el automóvil, contacte con el concesionario Volvo para concluir el servicio VOC. El concesionario cancela la suscripción de VOC y borra el historial de servicios.

Al vender el automóvil, es importante eliminar ajustes personales y restablecer la configuración de fábrica¹⁶, véase cambio de propietario en el manual del propietario.

Iniciar el servicio VOC

Al comprar un vehículo usado con VOC:

El nuevo propietario contacta con su concesionario que traspasa el tiempo restante de la suscripción VOC al usuario nuevo. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que VOC funcione debidamente y para que el anterior propietario no tenga posibilidad de realizar servicios 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 de VOC.

¹⁶ Sólo para automóviles que pueden conectarse a Internet.



Datos personales

Datos personales que se gestionan en relación con el servicio VOC.

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

País	Empresa de ventas
Bélgica	Volvo Cars NV
Inglaterra	Volvo Car UK Ltd
Francia	Volvo Automobiles France SAS
Holanda	Volvo Cars Nederland B.V.
Italia	Volvo Auto Italia S.p.A.
Noruega	Volvo Personbiler Norge AS
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusia	Limited Liability Company Volvo Cars
España	Volvo Car España S.L.
Suecia	Volvo Personbilar Sverige AB
Alemania	Volvo Car Germany GmbH

País	Empresa de ventas
Finlandia	Volvo Auto Oy Ab
Dinamarca	Volvo Personvagne Danmark A/S
Austria	Volvo Car Austria GmbH
Suiza	Volvo Automobile (Schweiz) AG

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 VOC.

Qué datos personales se gestionan

Los datos personales que se gestionan pertenecen principalmente a las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar el servicio VOC y en otros contactos con Volvo 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 el servicio, 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 airbags, si se han acti-

vado los sensores de los cinturones, 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 con la velocidad y la dirección.

- 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 tratar los datos personales con confidencialidad y conforme a la legislación vigente.

Eliminación de datos

Los datos que se necesitan para prestar el servicio VOC 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 el servicio VOC 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 VOC.



01 Volvo On Call (VOC)



01

