



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Dit document beschrijft de functionaliteit in het systeem Volvo On Call.

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

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

INHOUD

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Volvo On Call* Beschikbaarheid	15
Overzicht van Volvo On Call*	5	Volvo On Call* in het buitenland	16
Aan de slag met Volvo On Call*	5	Telefoonnummer van Volvo On Call*- helpdesk	17
Comfort en controle met de Volvo On Call-app	6	Pincode voor Volvo On Call*	20
Hulp bij Volvo On Call*	6	Kopen of verkopen van auto met Volvo On Call*.	20
Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call*	6	Reserveaccu voor Volvo On Call*	21
Noodhulp met Volvo On Call*.	8	Persoonsgegevens en Volvo On Call*	21
Pechhulp onderweg met Volvo On Call*	9		
Ontgrendeling op afstand en ver- grendeling op afstand met Volvo On Call*	9		
Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call*	10		
Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call*	11		
Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call*	11		
Customer support via Volvo On Call*	12		
Bestemmingen versturen naar het navigatiesysteem van de auto via de Volvo On Call* -helpdesk	12		
Volvo On Call*-markten	13		
Volvo On Call*-diensten per markt	14		
Menu-opties van Volvo On Call*	15		
Volvo On Call*-meldingen op display	15		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call zorgt voor rechtstreeks contact met de auto, extra comfort en hulp - 24 uur per dag.

Zo kan bijvoorbeeld de auto worden vergrendeld of ontgrendeld of kan het brandstofpeil rechtstreeks op de telefoon worden gecontroleerd via de Volvo On Call-app. Bij een ongeluk kan noodhulp, zoals bijvoorbeeld een ambulance en politie, naar de auto worden gestuurd en bij minder acute problemen, zoals een lekke band, kan de pechhulp onderweg worden ingeschakeld.

De functies zijn beschikbaar via de Volvo On Call-app¹ en de **ON CALL**- en **SOS**-knop in het plafond van de auto.

Ook kan in het menuscherm **MY CAR** worden gedrukt op **OK/MENU** en worden gekozen voor **Instellingen → Volvo On Call → SOS of On Call**.

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

i N.B.
Gebruik de SOS -knop uitsluitend, wanneer u betrokken bent geraakt bij een ongeluk, als iemand onwel wordt of als de auto en eventuele inzittenden in bedreigende situaties terechtkomen. De SOS -functie is alleen bestemd voor noodsituaties.
De Volvo On Call-app en de ON CALL -knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten ² met inbegrip van pechhulp onderweg.

Het Volvo On Call-systeem

Volvo On Call is gekoppeld aan het veiligheidssystem van de auto en aan de overige systemen van de auto, zoals sloten en klimaatregeling. De auto is voorzien van een geïntegreerde modem voor communicatie met de helpdesk van Volvo On Call en de Volvo On Call-app. GNSS (Global Navigation Satellite System) wordt gebruikt om de autopositie te bepalen.

Neem contact op met de -helpdesk

Maak om contact op te nemen met de Volvo On Call-helpdesk gebruik van de **ON CALL**-knop in de auto of van de Volvo On Call-app. U kunt tevens bellen met de Volvo On Call-helpdesk.

Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call* (p. 5)
- Aan de slag met Volvo On Call* (p. 5)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Hulp bij Volvo On Call* (p. 6)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)
- Menu-opties van Volvo On Call* (p. 15)

¹ De app-functies variëren per markt.

² De diensten variëren per markt.

Overzicht van Volvo On Call*

Overzicht van knoppen en displayweergaven. Het uiterlijk en de plaats kunnen per automodel variëren.



Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Menu-opties van Volvo On Call* (p. 15)
- Volvo On Call*-meldingen op display (p. 15)

Aan de slag met Volvo On Call*

Om aan de slag te kunnen met Volvo On Call is het volgende nodig.

Activering van Volvo On Call

Als de auto wordt opgehaald, activeert de dealer het Volvo On Call-systeem en krijgt de eigenaar een automatisch aangemaakte pincode voor Volvo On Call. De pincode wordt om veiligheidsredenen gebruikt om de eigenaar van de auto te identificeren (of een andere goedgekeurde persoon, zoals een gezinslid) en werkt als een auto-sleutel.

Volvo On Call-abonnement

De auto moet een geldig Volvo On Call-abonnement hebben.

Wanneer na aankoop van de auto het systeem wordt geactiveerd, gaat het abonnement in. Het abonnement heeft afhankelijk van de markt een bepaalde geldigheidsduur. Neem voor hulp contact op met een Volvo-dealer.

i N.B.

De automatische ongevalsmelding en de SOS-knop werken ook zonder abonnement.

Volvo ID en aansluiting van de Volvo On Call-app op de auto

Om gebruik te maken van Volvo On Call hebt u een Volvo ID nodig. Na het aanmaken van een

Volvo ID moet de Volvo On Call-app worden gekoppeld aan de auto.

Koop van gebruikte auto met Volvo On Call

Bij het kopen van een gebruikte Volvo met Volvo On Call is het belangrijk om gegevens te wissen van de vorige eigenaar en eigen gegevens toe te voegen, zodat de dienst kan functioneren. Ga voor hulp naar een Volvo-dealer.

Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call* (p. 5)
- Kopen of verkopen van auto met Volvo On Call*. (p. 20)
- Pincode voor Volvo On Call* (p. 20)

Comfort en controle met de Volvo On Call-app

Volvo On Call-gebruikers hebben altijd rechtstreeks contact met hun auto via de Volvo On Call-app.

Zo kan bijvoorbeeld worden gekeken of lampen moeten worden vervangen of sproeiervloeistof moet worden bijgevuld. Ook kan de auto worden vergrendeld en ontgrendeld, kan het brandstofpeil worden gecontroleerd en kan gekeken worden waar het dichtstbijzijnde tankstation is. Verwarming met de standverwarming kan worden ingesteld en gestart en met de functie afstandsstart van auto (ERS³) kan de preconditioning worden gestart.

De Volvo On Call-app wordt voortdurend geüpdatet. Actuele informatie over beschikbare functies voor verschillende automodellen is te vinden op support.volvocars.com.

De Volvo On Call-app is beschikbaar voor iOS, Android en Windows Mobile. De app kunt u gratis downloaden in Apple Appstore, Google Play of Windows Phone Store.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)
- Hulp bij Volvo On Call* (p. 6)

Hulp bij Volvo On Call*

Volvo On Call kan zorgen voor extra zekerheid en hulp bij bijvoorbeeld een lekke band, een motor die uitvalt of een ongeluk.

Volvo On Call biedt niet alleen extra comfort en controle via de app, maar ook een aantal hulpdiensten via de **SOS**- en **ON CALL**-knop in het plafond, zoals noodhulp bij een ongeluk, diefstalwaarschuwing, pechhulp onderweg en ontgrendeling op afstand.

Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call* (p. 6)
- Noodhulp met Volvo On Call* (p. 8)
- Pechhulp onderweg met Volvo On Call* (p. 9)
- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call* (p. 10)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)

Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call*

Als er sprake is van een aanrijding kan de auto dit automatisch doorgeven aan de Volvo On Call-helpdesk of de dichtstbijzijnde alarmcentrale, die noodhulp kan sturen.

³ Engine Remote Start is beschikbaar op bepaalde markten en modellen.

Volvo On Call Helpdesk⁴

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

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

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

Dichtstbijzijnde alarmcentrale⁵

Bij triggering van een van de veiligheidssystemen van de auto, zoals bij een ongeval waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of airbags wordt bereikt, wordt er automatisch recht-

streeks een signaal verstuurd naar de dichtstbijzijnde alarmcentrale. Het volgende gebeurt:

1. De alarmcentrale neemt mondeling contact op met de bestuurder van de auto om zo meer informatie te krijgen over de ernst van het ongeval en te bepalen welke hulp er moet worden geboden.
2. De alarmcentrale stuurt de benodigde hulpdiensten (politie, ambulance, bergingsbedrijf en dergelijke).

Alarmnummer

Als de ongevalsmelding wordt geactiveerd, probeert het systeem contact te maken met de Volvo On Call-helpdesk voor het betreffende land. Als dat niet mogelijk is, wordt u in plaats daarvan direct doorverbonden met het alarmnummer in het gebied waar u zich op dat moment bevindt.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)
- Noodhulp met Volvo On Call*. (p. 8)
- Pechhulp onderweg met Volvo On Call* (p. 9)
- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)

- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call* (p. 10)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)

⁴ Geldt voor Volvo On Call-markten van het A-type.

⁵ Geldt voor Volvo On Call-markten van het B-type.

Noodhulp met Volvo On Call*.

Druk op de **SOS**-knop om contact te maken met de Volvo On Call-helpdesk of de dichtstbijzijnde alarmcentrale in een noodsituatie.

Volvo On Call Helpdesk⁶

Om hulp in te roepen bij ziekte of bij dreiging van buitenaf voor de auto of passagiers kan de Volvo On Call-helpdesk handmatig worden gearmeerd door de **SOS**-knop minimaal 2 seconden lang in te drukken. De Volvo On Call-helpdesk krijgt een melding, bepaalt de positie van de auto en probeert mondeling contact te maken met de bestuurder om te kijken welke hulp er nodig is.

Als er geen mondeling contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de Volvo On Call-helpdesk de vereiste hulpdiensten (politie, ambulance, bergingsbedrijf enz.). Die bepalen dan op hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

Dichtstbijzijnde alarmcentrale⁷

Om hulp in te roepen bij ziekte, dreiging van buitenaf voor de auto of passagiers kan de dichtstbijzijnde alarmcentrale handmatig worden gearmeerd door de **SOS**-knop minimaal 2 seconden lang in te drukken. Via mondeling contact wordt bepaald welke hulp er nodig is (politie, ambulance, bergingsbedrijf enz.) en worden de benodigde hulpdiensten naar de auto gestuurd.

⁶ Geldt voor Volvo On Call-markten van het A-type.

⁷ Geldt voor Volvo On Call-markten van het B-type.

⁸ De diensten variëren per markt.

Alarmnummer

Als de ongevalsmelding wordt geactiveerd, probeert het systeem contact te maken met de Volvo On Call-helpdesk voor het betreffende land. Als dat niet mogelijk is, wordt u in plaats daarvan direct doorverbonden met het alarmnummer in het gebied waar u zich op dat moment bevindt.

N.B.

Gebruik de **SOS**-knop uitsluitend, wanneer u betrokken bent geraakt bij een ongeluk, als iemand onwel wordt of als de auto en eventuele inzittenden in bedreigende situaties terechtkomen. De **SOS**-functie is alleen bestemd voor noodsituaties.

De Volvo On Call-app en de **ON CALL**-knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten⁸ met inbegrip van pechhulp onderweg.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)
- Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call* (p. 6)
- Pechhulp onderweg met Volvo On Call* (p. 9)

- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call* (p. 10)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)

Pechhulp onderweg met Volvo On Call*

Bij bijvoorbeeld een lekke band, als de brandstof op is of als de accu leeg is, kunt u hulp inroepen met de **ON CALL**-knop of de Volvo On Call-app.

Als de **ON CALL**-knop in het plafond minimaal 2 seconden wordt ingedrukt, wordt er mondeling contact gemaakt tussen de Volvo On Call-helpdesk en de bestuurder. Er kan dan worden afgesproken welke soort hulp er nodig is.

i N.B.

Gebruik de **SOS**-knop uitsluitend, wanneer u betrokken bent geraakt bij een ongeluk, als iemand onwel wordt of als de auto en eventuele inzittenden in bedreigende situaties terechtkomen. De **SOS**-functie is alleen bestemd voor noodsituaties.

De Volvo On Call-app en de **ON CALL**-knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten⁹ met inbegrip van pechhulp onderweg.

Voor de dienst Pechhulp onderweg is mogelijk een apart abonnement vereist.

Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call* (p. 6)
- Noodhulp met Volvo On Call*. (p. 8)
- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call* (p. 10)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)

Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call*

De auto kan op afstand worden ontgrendeld via de Volvo On Call-helpdesk. Hij kan ook worden vergrendeld en ontgrendeld via de Volvo On Call-app.

Ontgrendelen op afstand via Volvo On Call-helpdesk¹⁰

Als u de transpondersleutel bent kwijtgeraakt of als u zich hebt buitengesloten, kunt u binnen vijf dagen contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk om na verificatie aan de hand van de pincode de auto op afstand te ontgrendelen. De Volvo On Call-helpdesk ontgrendelt de auto na overleg met de eigenaar.

1. Neem contact op met de Volvo On Call-helpdesk via de Volvo On Call-app (of bel met een telefoon).
2. Wanneer de Volvo On Call-helpdesk aan de hand van de pincode de identiteit heeft vastgesteld van de eigenaar van de auto of een andere bevoegde persoon, wordt in overleg een ontgrendelingssignaal naar de auto gestuurd.

⁹ De diensten variëren per markt.

¹⁰ Geldt voor Volvo On Call-markten van het A-type.



- ◀ 3. Druk voor ontgrendeling van de auto lichtjes tegen het met rubber beklede drukplaatje onder aan de koffer-/achterklepgreep.
- > Nu kunnen alle portieren normaal worden geopend.

i N.B.

Als u het met rubber beklede drukplaatje op de kofferklep/achterklep niet indrukt binnen de tijd die de Volvo On Call-helptdesk heeft ingesteld, wordt de auto opnieuw vergrendeld.

i N.B.

Als de auto bijvoorbeeld in een parkeergarage staat, gelden er mogelijk beperkingen voor de ontgrendeling op afstand als gevolg van een slechte ontvangst.

Vergrendeling/ontgrendeling via de app

De status van alle portieren en ruiten wordt weergegeven. U kunt de auto tot vijf dagen na vergrendeling op afstand vergrendelen of ontgrendelen. Om veiligheidsredenen hebt u het wachtwoord nodig voor uw Volvo ID als u de auto ontgrendelt via de Volvo On Call-app.

Gerelateerde informatie

- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helptdesk (p. 17)
- Pincode voor Volvo On Call* (p. 20)
- Automatische ongevalsmelding met Volvo On Call* (p. 6)
- Noodhulp met Volvo On Call*. (p. 8)
- Pechhulp onderweg met Volvo On Call* (p. 9)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call* (p. 10)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)

Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call*

Als het alarm van de auto wordt geactiveerd, krijgt de eigenaar van de auto een melding op het telefoonnummer dat geregistreerd is bij de dealer en vervolgens een push-bericht in de Volvo On Call-app.

Als het alarm niet binnen korte tijd wordt uitgeschakeld, wordt automatisch¹¹ een medewerker bij de Volvo On Call-helptdesk gealarmeerd. De medewerker probeert telefonisch contact te krijgen met de eigenaar van de auto. Als blijkt dat de auto wordt gebruikt door een onbevoegd persoon, kan een opsporing worden gestart.

Als het alarm via de transpondersleutel wordt uitgeschakeld, wordt de dienst geannuleerd.

Gerelateerde informatie

- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helptdesk (p. 17)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)

¹¹ Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het B-type.

Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call¹²

Als er sprake lijkt te zijn van autodiefstal kan contact worden opgenomen met de Volvo On Call-helpdesk via de Volvo On Call-app of telefonisch om te proberen de auto te vinden.

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

i N.B.

Dit geldt tevens als de auto met een van de bijbehorende sleutels is ontgrendeld en gestolen.

Gerelateerde informatie

- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call* (p. 11)

- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)

Op afstand bediende startblokkering¹³ met Volvo On Call*

Bij een eventuele autodiefstal kan op afstand een startblokkering worden geactiveerd.

Als de auto is gestolen, kan de eigenaar contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk (telefonisch of met de **Volvo On Call**-app) of met de autoriteiten.

i N.B.

Dit geldt tevens als de auto met een van de bijbehorende sleutels is ontgrendeld en gestolen.

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

Gerelateerde informatie

- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)

¹² Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het B-type.



- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)
- Hulp bij Volvo On Call* (p. 6)

Customer support via Volvo On Call*¹⁴

Druk op de **ON CALL**-knop voor antwoord op veelgestelde vragen van klanten.

Bij vragen over het gebruik van de auto kan de **ON CALL**-knop worden gebruikt om contact te maken met de Volvo On Call-helpdesk. 24 uur per dag wordt u dan geholpen door een medewerker.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)

Bestemmingen versturen naar het navigatiesysteem van de auto via de Volvo On Call* -helpdesk

Neem contact op met de Volvo On Call-helpdesk om bestemmingen rechtstreeks naar het navigatiesysteem van de auto¹⁵ te laten verzenden.

Druk op de knop **ON CALL** in het dak van de auto voor hulp bij het vinden van bijv. een restaurant, hotel, werkplaats, bezienswaardigheid of andere bestemming. Een operator stuurt de bestemming naar de auto en de bestemming kan op het middendisplayscherm worden toegevoegd als deelbestemming of bestemming.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)

¹³ Geldt voor bepaalde Volvo On Call-markten van het A-type.

¹⁴ Geldt niet voor bepaalde Volvo On Call-markten van het B-type.

¹⁵ Geldt voor bepaalde markten en auto's met Sensus Navigation*.

Volvo On Call*-markten

Hier staat een lijst met de markten waarop Volvo On Call beschikbaar is. Afhankelijk van het markttype zijn niet alle diensten beschikbaar. Welke diensten er per markt beschikbaar zijn, wordt apart behandeld. Ook is het te vinden in de beschrijving van iedere dienst.

Markt	Markttype	
	A	B
Albanië		X
België	X	
Bosnië-Herzegovina		X
Brazilië	X	
Bulgarije		X
Cyprus		X
Denemarken	X	
Estland		X
Finland	X	
Frankrijk	X	
Griekenland		X
Ierland (vanaf 2018)	X	
IJsland		X

Markt	Markttype	
	A	B
Israël		X
Italië	X	
Canada	X	
Kazachstan (vanaf 2018)	X	
China	X	
Kosovo		X
Kroatië		X
Letland		X
Litouwen		X
Luxemburg	X	
Macedonië		X
Malta		X
Moldavië		X
Montenegro		X
Nederland	X	
Noorwegen	X	
Polen	X	
Portugal	X	

Markt	Markttype	
	A	B
Roemenië		X
Rusland	X	
Tsjechië		X
Duitsland	X	
Zwitserland	X	
Servië		X
Slowakije		X
Slovenië		X
Spanje	X	
Groot-Brittannië	X	
Zweden	X	
Turkije		X
Wit-Rusland	X	
Oekraïne		X
Hongarije		X
VERENIGDE STATEN	X	
Oostenrijk	X	



◀ Meest recente informatie

Volvo On Call is op steeds meer plaatsen beschikbaar. Voor de meest recente informatie over waar Volvo On Call beschikbaar is, kunt u kijken op support.volvocars.com of contact opnemen met een Volvo-dealer.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)

Volvo On Call*-diensten per markt

Hier kunt u zien voor welk markttype de Volvo On Call-diensten beschikbaar zijn.

Diensten	Markttype	
	A	B
Volvo On Call-app	X	X
Automatische ongevalsmelding	X	X
Noodhulp in noodsituaties	X	X
Pechhulp onderweg	X	X
Ontgrendelen op afstand via helpdesk	X	
Diefstalwaarschuwing via helpdesk	X	
Opsporing van gestolen auto	X	
Startblokkering op afstand	X ^A	
Customer support	X	X ^B
Bestemmingen versturen naar het navigatiesysteem via de helpdesk	X ^A	

^A Alleen bepaalde Volvo On Call-markten van het A-type

^B Alleen bepaalde Volvo On Call-markten van het B-type

Meer informatie op de support-site van Volvo Cars

Ga naar support.volvocars.com voor meer informatie over Volvo On Call-diensten en app-functies.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)

Menu-opties van Volvo On Call*

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

Druk op de **MY CAR**-knop, druk nogmaals op **MY CAR** en ga naar instellingen en het Volvo On Call-menu:

- **SOS**
- **On Call**
- **Slot blokkeren:** Bepaal wanneer de **SOS**- en de **ON CALL**-knop geactiveerd moeten zijn. Bij activering van deze functie zijn de knoppen alleen actief als de transponder-sleutel in stand **I** of **II** staat of als de auto aan staat.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call*-meldingen op display (p. 15)
- Overzicht van Volvo On Call* (p. 5)

Volvo On Call*-meldingen op display

Volvo On Call laat zo nodig automatisch informatieve meldingen verschijnen.

- **Service tijdelijk niet beschikbaar.** De melding verschijnt op het display.
- **Volvo On Call Service vereist** - Volvo On Call-systeem defect. Neem voor hulp contact op met een Volvo-dealer. De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.
- **Volvo On Call- abonnement verloopt spoedig** - Volvo On Call-abonnement verloopt binnenkort. Neem contact op met een Volvo-dealer. De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Overzicht van Volvo On Call* (p. 5)
- Volvo On Call* Beschikbaarheid (p. 15)
- Menu-opties van Volvo On Call* (p. 15)
- Reserveaccu voor Volvo On Call* (p. 21)

Volvo On Call* Beschikbaarheid

De functies van het Volvo On Call-systeem zijn na het verwijderen van de transpondersleutel nog enige tijd beschikbaar.

Bij uitname van de transpondersleutel blijven de functies van het systeem gedurende 5 dagen beschikbaar en tijdens de 17 daaropvolgende dagen eenmaal per uur. Na deze 22 dagen staat het systeem uit, tot u de auto opnieuw start¹⁶.

WAARSCHUWING

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

Net als bij mobiele telefoons kunnen atmosferische storingen of een minder dichte zenderdekking ertoe leiden dat verbinding onmogelijk is, bijvoorbeeld in dunbevolkte regio's.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Volvo On Call*-diensten per markt (p. 14)
- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)

¹⁶ De beschikbaarheid van de functies kan variëren.

Volvo On Call* in het buitenland

De Volvo On Call-diensten kunnen variëren bij het rijden door meerdere landen.

Als u op de **SOS**-knop drukt, wordt u altijd verbonden met de Volvo On Call-helpdesk die beschikbaar is voor de markt waar de auto zich bevindt. Als er geen Volvo On Call-helpdesk is, wordt contact opgenomen met de dichtstbijzijnde alarmcentrale.

Als u op de **ON CALL**-knop drukt, wordt u altijd verbonden met de Volvo On Call-helpdesk van uw eigen land.

In landen zonder roamingovereenkomst zijn echter geen Volvo On Call-diensten beschikbaar.

Neem voor meer informatie contact op met een Volvo-dealer.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call*-markten (p. 13)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)

Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk

Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Albanië	+385 16269840	+385 16269840
België	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnië-Herzegovina	+385 16269840	+385 16269840
Brazilië	0800 70 775 90	Niet van toepassing
Bulgarije	+359 291 146	+359 291 146
Cyprus	+35777772433	+35777772433
Denemarken	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Estland	8007777	+372 6022365
Finland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankrijk	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Griekenland	+ 30 210 9988 199	+ 30 210 9988 199
Ierland	+44 20 860 39 848	+44 20 860 39 848
IJsland	+3545157000	+3545157000
Israël	+972773601417	+972773601417
Italië	02 26629 271	+39 02 26629 271
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazachstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
China	400 606 1635	+86 40 606 1635
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Kroatië	+385 16269840	+385 16269840
Letland	800 07077	+371 66100821
Litouwen	8 800 10018	+370 52165010
Luxemburg (de helpdesk is gevestigd in België)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedonië	+385 16269840	+385 16269840
Malta	+35625592564	+35625592564
Moldavië	+373 22578913	+373 22578913
Montenegro	+38516269840	+38516269840
Nederland	020 851 2278	+31 20 851 2278
Noorwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Roemenië	313200200	+36 14584447
Rusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Zwitserland	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Servië	+385 16269840	+385 16269840
Slowakije	+42 1258252186	+42 1258252186

Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Slovenië	+385 16269840	+385 16269840
Spanje	091 325 5509	+34 91 325 5509
Groot-Brittannië	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Zweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Tsjechië	+420800050296	+420296787297
Turkije	444 4 858	+90 212 356 13 17
Duitsland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Wit-Rusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Oekraïne	0800 303555	+380 444950078
Hongarije	06-80-200-269	+36-1-345-1775
VERENIGDE STATEN	855 399 4691	+1 855 399 4691
Oostenrijk	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call* in het buitenland (p. 16)

Pincode voor Volvo On Call*

De pincode wordt om veiligheidsredenen gebruikt om te bepalen of een persoon bevoegd is om Volvo On Call-diensten in een bepaalde auto uit te voeren.

De viercijferige pincode die de eigenaar van de auto ontvangt wanneer de dealer het abonnement activeert, dient om te controleren of iemand gebruik mag maken van bepaalde Volvo On Call-diensten, zoals ontgrendeling op afstand door de Volvo On Call-helpdesk¹⁷ of de aanmaak van een account voor de Volvo On Call-app.

Pincode vergeten of wijzigen

Als iemand de pincode is vergeten of als die moet worden gewijzigd (bijvoorbeeld bij aankoop van een gebruikte auto met Volvo On Call), neemt u contact op met

- een dealer of
- de Volvo On Call-helpdesk¹⁷ via de **ON CALL**-knop, de Volvo On Call-app of door gewoon te bellen.

De nieuwe code wordt dan naar de eigenaar van de auto gestuurd.

U hebt meerdere keren achtereen de verkeerde pincode ingevoerd

Als er tien keer achter elkaar een onjuiste pincode wordt aangegeven, wordt het account vergrendeld. Om de app in dat geval weer te kunnen

gebruiken, moet u eerst een nieuwe pincode kiezen en een nieuwe account voor de app aanmaken op dezelfde manier als de eerdere account.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Aan de slag met Volvo On Call* (p. 5)
- Ontgrendeling op afstand en vergrendeling op afstand met Volvo On Call* (p. 9)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Kopen of verkopen van auto met Volvo On Call*. (p. 20)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)

Kopen of verkopen van auto met Volvo On Call*.

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

Volvo On Call-dienst beëindigen

Neem bij verkoop van de auto contact op met een Volvo-dealer om de dienst te beëindigen. De dealer beëindigt het abonnement en wist eventuele rijlogboeken. De dienst is ook te beëindigen via de Volvo On Call-app.

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om persoonlijke instellingen in de auto te resetten naar

¹⁷ Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het B-type.

de oorspronkelijke fabrieksinstelling¹⁸, zie Verkoop van auto in de gebruikershandleiding.

Volvo On Call-diensten starten

Bij aankoop van een gebruikte auto met Volvo On Call:

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

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Pincode voor Volvo On Call* (p. 20)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 17)

Reserveaccu voor Volvo On Call*

Als de auto stroomloos wordt, wordt de hoofdaccu vervangen door de reserveaccu van Volvo On Call.

De reserveaccu heeft een beperkte levensduur. Als de accu service nodig heeft of moet worden vervangen, verschijnt er een melding, **Volvo On Call Service vereist**, op het bestuurdersdisplay.

Als de melding niet verdwijnt, neemt u contact op met een erkende Volvo-werkplaats.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call*-meldingen op display (p. 15)

Persoonsgegevens en Volvo On Call*

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

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

Land	Sales company
België	Volvo Car Belux
Denemarken	Volvo Car Denmark A/S
Groot-Brittannië	Volvo Car UK Ltd
Finland	Volvo Car Finland Oy Ab
Frankrijk	Volvo Car France
Griekenland	Volvo Car Hellas
Italië	Volvo Car Italia S.p.A.
Nederland	Volvo Cars Nederland B.V.
Noorwegen	Volvo Car Norway AS
Polen	Volvo Car Poland Sp. z o.o.

¹⁸ Geldt alleen voor auto's die met internet kunnen worden verbonden.



Land	Sales company
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusland	Volvo Car Russia
Zwitserland	Volvo Car Switzerland AG
Spanje	Volvo Car España S.L.U.
Zweden	Volvo Car Sweden AB
Tsjechië	Volvo Car Czech Republic s.r.o.
Turkije	Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti.
Duitsland	Volvo Car Germany GmbH
Wit-Rusland	Volvo Car Russia
Hongarije	Volvo Autó Hungária Kft.
Oostenrijk	Volvo Car Austria GmbH

Doel van de verwerking

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

Welke persoonsgegevens er worden verwerkt

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

- Persoonsgegevens die de klant zelf verstrekt bij activering van de dienst en andere vormen van contact met Volvo, zoals naam, adres, telefoonnummer, type en duur van de dienst.
- Bij een gebeurtenis die binnen het bestek van de dienst valt, wordt er automatisch informatie verzonden vanuit de auto. Dergelijke informatie bestaat uit het voertuigidentificatienummer (VIN), het tijdstip dat de dienst wordt aangeroepen, of er airbags en/of gordelspanners zijn geactiveerd, de actuele hoeveelheid brandstof, de actuele temperatuur in en om de auto, of portieren/kleppen en ruiten vergrendeld of ontgrendeld zijn en de zes laatst bekende locaties en rijrichtingen van de auto.
- Andere informatie die te koppelen is aan de klant behelst telefoontjes met inzittenden, de helpdesk die de gewenste hulpdienst bood en de aantekeningen die de desbetreffende helpdeskmedewerker maakte.

Wie heeft inzage in de persoonsgegevens

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

Verwijderingsprocedures

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

Verbetering en inzage

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

Toestemming in de verwerking van persoonsgegevens

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

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)

V O L V O