



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Dit document beschrijft de functies van Volvo On Call.

Er vindt voortdurend productontwikkeling plaats ter verbetering van ons product. Aanpassingen kunnen ertoe leiden dat de gegevens, beschrijvingen 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	Prioriteit stellen: Volvo On Call*-helpdesk of alarmcentrale	21
Aan de slag met Volvo On Call*	5	Pincode voor Volvo On Call*	21
Comfort en controle met de Volvo On Call-app	6	Auto met Volvo On Call* kopen of verkopen	22
Hulp via Volvo On Call*	6	Reservebatterij voor Volvo On Call*	23
Automatische ongevalsmelding Volvo On Call*	7	Persoonsgegevens en Volvo On Call*	24
Acute hulp via Volvo On Call*	8		
Wegenhulp met Volvo On Call*	9		
Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call*	10		
Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call*	11		
Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call*	11		
Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call*	12		
Helpdesk via Volvo On Call*	13		
Bestemmingen naar de auto sturen via de Volvo On Call*-helpdesk	13		
Volvo On Call*-markten	14		
Volvo On Call*-diensten per markt	15		
Beschikbaarheid Volvo On Call*	16		
Volvo On Call* in het buitenland	17		
Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk	18		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call<sup>1</sup> biedt een directe verbinding met de auto, extra comfort en dag en nacht toegang tot hulp.

De functies zijn beschikbaar via de Volvo On Call-app<sup>2</sup> en via de **ON CALL**- en **SOS**-knoppen aan het plafond van de auto:



Het is bijv. mogelijk om rechtstreeks via de Volvo On Call-app op een telefoon de auto te vergrendelen en ontgrendelen of het brandstofpeil te controleren. In een acute noodsituatie kunt u hulpdiensten laten uitrukken. Bij minder acute problemen, zoals een lekke band, kunt u wegeenhulp inroepen.

### **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 terecht komen. De **SOS**-functie is alleen bestemd voor noodsituaties. Bij misbruik worden u mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

De Volvo On Call-app en de **ON CALL**-knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten<sup>3</sup> met inbegrip van pechhulp onderweg.

### Volvo On Call-systeem

Volvo On Call is gekoppeld aan het beveiligings- en alarmsysteem van de auto en aan de overige autosystemen, zoals de vergrendelingen en de klimaatregeling. De auto is voorzien van een geïntegreerde modem voor communicatie met de Volvo On Call-helpdesk en de Volvo On Call-app. Voor het bepalen van de autopositie wordt gebruikgemaakt van GNSS (Global Navigation Satellite System).

### 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 telefonisch contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk.

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

Alle gesprekken met de Volvo On Call-helpdesk worden mogelijk opgenomen.

### Gerelateerde informatie

- Aan de slag met Volvo On Call\* (p. 5)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Hulp via Volvo On Call\* (p. 6)
- Persoonsgegevens en Volvo On Call\* (p. 24)
- Beschikbaarheid Volvo On Call\* (p. 16)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)

<sup>1</sup> De beschikbaarheid verschilt per markt.

<sup>2</sup> De appfuncties verschillen per markt.

<sup>3</sup> De diensten variëren per markt.

## Aan de slag met Volvo On Call\*

Dit artikel beschrijft wat nodig is om aan de slag te kunnen met Volvo On Call.

### Vorbereidingen

Volvo On Call is een fabrieksoptie voor nieuwe auto's en het wordt geadviseerd om de gratis Volvo On Call-app te downloaden en de demostand uit te proberen voordat u uw auto ophaalt bij de dealer. U kunt zo de meeste functies uittesten en een idee krijgen van het gebruik van de app.

### Volvo On Call activeren

Bij het ophalen van de auto activeert de dealer het Volvo On Call-systeem en ontvangt u een automatisch gegenereerde pincode voor Volvo On Call. Met deze pincode die als beveiliging dient en te vergelijken is met een transponder-sleutel, kunt u zich identificeren als eigenaar van uw Volvo (of als een ander bevoegd persoon zoals een partner).

### Volvo On Call-abonnement

Om de functies te laten werken, moet de auto een actief 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 die te verlengen is. Neem voor hulp contact op met een Volvo-dealer.

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

De automatische ongevalsmelding, **SOS**-knop en pechhulp onderweg via **ON CALL**-knop werken ook zonder abonnement.

### Volvo ID en Volvo On Call-app koppelen aan de auto

Om Volvo On Call te gebruiken is een Volvo ID vereist. Na aanmaak van een Volvo ID moet de Volvo On Call-app aan de auto worden gekoppeld.

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

Let erop dat er voor het gebruik van de Volvo On Call-app geldige Volvo On Call-abonnementen moet zijn getekend voor de eigenaar en de auto.

### Aankoop van een tweedehands auto met Volvo On Call

Bij aankoop van een tweedehands Volvo met Volvo On Call is het voor een goede werking van de dienst belangrijk dat u de gegevens van de vorige eigenaar verwijdert en vervangt door uw eigen gegevens. Bezoek voor hulp een Volvo-dealer.

### Gerelateerde informatie

- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 21)
- Auto met Volvo On Call\* kopen of verkopen (p. 22)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)

## Comfort en controle met de Volvo On Call-app

Volvo On Call-gebruikers hebben een directe verbinding met hun auto via de Volvo On Call-app<sup>4</sup>.

Zo is te zien of gloeilampen moeten worden vervangen en of er sproeiervloeistof moet worden bijgevuld. Het is mogelijk de auto te vergrendelen en ontgrendelen, het brandstofpeil te controleren en het dichtstbijzijnde tankstation te tonen. Ook de preconditioning is in te stellen en te starten via het parkeerklimaat van de auto of via de afstandsstart (ERS<sup>5</sup>) van de auto.

De Volvo On Call-app wordt voortdurend bijgewerkt. Actuele informatie over de beschikbare functies voor de verschillende automodellen is te vinden op [volvocars.com/intl/](http://volvocars.com/intl/) support.

De Volvo On Call-app is beschikbaar voor iOS en Android. Download deze app gratis via Apple App Store of Google Play.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Aan de slag met Volvo On Call\* (p. 5)
- Hulp via Volvo On Call\* (p. 6)

## Hulp via Volvo On Call\*

Volvo On Call kan extra zekerheid en hulp bieden bij bijvoorbeeld een lekke band, motorpech of een ongeluk.

Volvo On Call biedt niet alleen extra comfort en bedieningsmogelijkheden via de app maar tevens tal van hulpdiensten via de **SOS-** en **ON CALL-**knoppen aan het plafond, zoals acute hulp bij een ongeluk, een waarschuwing voor diefstal, pechhulp onderweg en ontgrendeling op afstand.

### Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

<sup>4</sup> Vereist dat zowel de auto als het mobiele apparaat bereik of een andere internetverbinding hebben.

<sup>5</sup> Engine Remote Start is beschikbaar op bepaalde markten en modellen.



## Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\*

Bij een botsing kan de auto een automatische ongevalsmelding sturen naar de Volvo On Call-helpdesk of de dichtstbijzijnde alarmcentrale, die vervolgens de vereiste hulpdiensten sturen.

### Volvo On Call-helpdesk<sup>6</sup>

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

1. De auto stuurt automatisch een melding, met onder meer de positie 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 kan worden gemaakt, waarschuwt de Volvo On Call-help-

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

### Openbaar alarmnummer verkiezen<sup>6</sup>

U kunt de instellingen aanpassen zodat de auto het openbaar alarmnummer belt in plaats van de helpdesk van Volvo On Call. Lees de afzonderlijke instructies.

### Dichtstbijzijnde alarmcentrale<sup>7</sup>

Bij triggering van een van de veiligheidssystemen van de auto, zoals bij een ongeluk waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of airbags wordt bereikt, wordt er direct een automatisch signaal gestuurd naar de dichtstbijzijnde alarmcentrale. Daarbij gebeurt het volgende:

1. De alarmcentrale 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.
2. De alarmcentrale stuurt daarna de benodigde hulpdiensten (politie, ambulancevervoer, bergingsbedrijf en dergelijke).

### Alarmnummer

Bij activering van de automatische ongevalsmelding probeert het systeem telefonisch contact tot stand te brengen met de Volvo On

Call-helpdesk van het desbetreffende 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\* (p. 4)
- Prioriteit stellen: Volvo On Call\*-helpdesk of alarmcentrale (p. 21)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\* in het buitenland (p. 17)

<sup>6</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type A.

<sup>7</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type B.

## Acute hulp via Volvo On Call\*

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

### Volvo On Call-helpdesk<sup>8</sup>

Als iemand onwel wordt of als de auto of de inzittenden in bedreigende situaties belanden kunt u de Volvo On Call-helpdesk handmatig waarschuwen door de **SOS**-knop minstens 2 seconden ingedrukt te houden. De Volvo On Call-helpdesk wordt dan gewaarschuwd, ontvangt informatie over de positie van de auto en probeert vervolgens telefonisch contact te maken met de bestuurder om in overleg te bepalen welke hulp er moet worden geboden.

Als er geen telefonisch contact kan worden gemaakt, waarschuwt de Volvo On Call-helpdesk de vereiste hulpdiensten (politie, ambulance, takelwagen en dergelijke). Die bepalen dan op hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

### Openbaar alarmnummer verklezen<sup>9</sup>

U kunt de instellingen aanpassen zodat de auto het openbaar alarmnummer belt in plaats van de helpdesk van Volvo On Call. Lees de afzonderlijke instructies.

## Dichtstbijzijnde alarmcentrale<sup>9</sup>

Als iemand onwel wordt of als de auto of de inzittenden in bedreigende situaties belanden kunt u de dichtstbijzijnde alarmcentrale handmatig waarschuwen door de **SOS**-knop minstens 2 seconden ingedrukt te houden. Via telefonisch contact wordt bepaald welke hulpdiensten (politie, ambulance, berging et cetera) benodigd zijn, waarna de hulpdiensten worden gestuurd.

### 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 terecht komen. De **SOS**-functie is alleen bestemd voor noodsituaties. Bij misbruik worden u mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

De Volvo On Call-app en de **ON CALL**-knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten<sup>10</sup> met inbegrip van pechhulp onderweg.

## Alarmnummer

Bij activering van de automatische ongevalsmelding probeert het systeem telefonisch con-

tact tot stand te brengen met de Volvo On Call-helpdesk van het desbetreffende 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.

De knoppen **ON CALL** en **SOS** zijn te deactiveren, wanneer het elektrische systeem in contactslotstand **I** of **II** staat of als de motor draait:

1. Tik op **Instellingen**.
2. Tik op **Communicatie** → **Volvo On Call**.
3. Kies **Vergrendeling SOS/On Call-knoppen** voor deactivering.

## Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Prioriteit stellen: Volvo On Call\*-helpdesk of alarmcentrale (p. 21)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)

<sup>8</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type A.

<sup>9</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type B.

<sup>10</sup> De diensten variëren per markt.

- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\* in het buitenland (p. 17)

## Wegenhulp met Volvo On Call\*

Bij een lekke band, lege tank of een ontladen accu is hulp in te roepen via de **ON CALL**-knop of de Volvo On Call-app.

Als u de **ON CALL**-knop aan het plafond minstens 2 seconden ingedrukt houdt, wordt telefonisch contact gemaakt tussen de Volvo On Call-helppdesk en u. Dit om te overleggen welke hulp er moet worden geboden.

U kunt ook met de Volvo On Call-helppdesk bellen, maar de helppdeskmedewerker kan de status en locatie van uw auto alleen ontvangen als de auto een actieve internetverbinding heeft.

### **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. Bij misbruik worden u mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

De Volvo On Call-app en de **ON CALL**-knop zijn te gebruiken voor alle andere diensten<sup>11</sup> met inbegrip van pechhulp onderweg.

De knoppen **ON CALL** en **SOS** zijn te deactiveren, wanneer het elektrische systeem in contactslotstand **I** of **II** staat of als de motor draait:

1. Tik op **Instellingen**.
2. Tik op **Communicatie** → **Volvo On Call**.
3. Kies **Vergrendeling SOS/On Call-knoppen** voor deactivering.

Voor de dienst wegehulp is mogelijk een apart abonnement vereist.

## Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\* in het buitenland (p. 17)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helppdesk (p. 18)

<sup>11</sup> De diensten variëren per markt.

## Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\*

De auto is op afstand te ontgrendelen met hulp van de Volvo On Call-helpdesk. De auto is ook extern te vergrendelen en te ontgrendelen via de Volvo On Call-app.

### Externe ontgrendeling via Volvo On Call-helpdesk<sup>12</sup>

Als u de transpondersleutel bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten, kunt u binnen 5 dagen contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk om de auto op afstand te ontgrendelen.

1. Neem contact op met de Volvo On Call-helpdesk (via de Volvo On Call-app of telefonisch).
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.

3. Druk voor ontgrendeling van de auto lichtjes tegen het met rubber beklede drukplaatje onder aan de koffer-/achterklepgreep.
  - > Vervolgens zijn alle portieren op de normale manier te openen.

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

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

#### **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.

### Vergrendelen/ontgrendelen via de Volvo On Call-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, wanneer 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\*-helpdesk (p. 18)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

<sup>12</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type A.

## Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\*

Wanneer het alarm van uw auto afgaat, krijgt u eerst een sms op het telefoonnummer dat bij uw dealer geregistreerd staat en vervolgens een push-bericht in de Volvo On Call-app.

Als het alarm niet binnen korte tijd wordt uitgeschakeld, wordt automatisch een Volvo On Call-helpdeskmedewerker gewaarschuwd<sup>13</sup>. De medewerker probeert de eigenaar telefonisch te bereiken. Als blijkt dat er sprake is van ongeoorloofd gebruik van de auto, is het mogelijk over te gaan tot opsporing van de auto. Daarbij wordt de politie ingeschakeld.

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\*-helpdesk (p. 18)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegehulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)

- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

## Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\*<sup>14</sup>

Wanneer het vermoeden bestaat dat de auto is gestolen, kunt u voor opsporing van de auto contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk via de Volvo On Call-app of per telefoon.

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.

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

Om de auto te kunnen opsporen moet u bij de politie aangifte doen van diefstal. Volvo On Call verstrekt informatie alleen aan de politie.

<sup>13</sup> Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het type B.



#### ◀ Gerelateerde informatie

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegehulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)
- Volvo On Call\* in het buitenland (p. 17)

### Op afstand bediende startblokkering<sup>15</sup> met Volvo On Call\*

Bij een eventuele diefstal van de auto kan een startblokkering op afstand worden geactiveerd<sup>16</sup>.

Bij diefstal van de auto kunt u contact opnemen met de Volvo On Call-helpdesk (telefonisch of via de Volvo On Call-app) of met de politie.

#### **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

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)
- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegehulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

<sup>14</sup> Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het type B.

<sup>15</sup> Geldt voor bepaalde Volvo On Call-markten van het type A.

<sup>16</sup> Alleen als dit wettelijk is toegestaan en in samenwerking met de bevoegde instanties.

## Helpdesk via Volvo On Call<sup>17</sup>

Druk op de **ON CALL**-knop om antwoorden te krijgen op algemene vragen.

Als u vragen hebt over het gebruik van de auto kunt u op de **ON CALL**-knop drukken om in contact te komen met de Volvo On Call-helpdesk. De helpdesk is dag en nacht bereikbaar.

Andere manieren om in contact te komen met de Volvo On Call-helpdesk zijn via de Volvo On Call-app en telefonisch.

### Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)
- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)

## Bestemmingen naar de auto sturen via de Volvo On Call\*-helpdesk

Neem contact op met de Volvo On Call-helpdesk om bestemmingen rechtstreeks naar het navigatiesysteem<sup>18</sup> van de auto te laten sturen.

Druk op de **ON CALL**-knop op de plafondconsole voor hulp bij het vinden van bijv. een restaurant, hotel, garage, bezienswaardigheid of een andere bestemming. Een medewerker stuurt de bestemming naar de auto, waarna de bestemming via het middendisplayscherm in te voeren is als deelbestemming of bestemming.

U kunt de medewerker van de Volvo On Call-helpdesk om meerdere bestemmingen tegelijk vragen. De bestemmingen worden echter één voor één naar de auto verzonden.

### Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)
- Wegenhulp met Volvo On Call\* (p. 9)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Diefstalwaarschuwing met Volvo On Call\* (p. 11)

<sup>17</sup> Geldt niet voor bepaalde Volvo On Call-markten van het type B.

<sup>18</sup> Geldt voor bepaalde markten en auto's met Sensus Navigation\*.



- Opsporing van gestolen auto met Volvo On Call\* (p. 11)
- Op afstand bediende startblokkering met Volvo On Call\* (p. 12)
- Helpdesk via Volvo On Call\* (p. 13)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)
- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)

### Volvo On Call\*-markten

Hier volgt een lijst van de markten met Volvo On Call. Afhankelijk van het markttype zijn niet alle diensten beschikbaar. Uit de beschrijving van de afzonderlijke diensten blijkt welke diensten er per markt beschikbaar zijn.

Markt	Markttype	
	A	B
Albanië		X
België	X	
Bosnië en Herzegovina		X
Brazilië	X	
Bulgarije		X
Cyprus		X
Denemarken	X	
Estland		X
Finland	X	
Frankrijk	X	
Griekenland		X
Ierland	X	
IJsland		X
Italië	X	

Markt	Markttype	
	A	B
Canada	X	
Kazachstan	X	
China	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	
Puerto Rico	X	
Roemenië		X
Rusland	X <sup>A</sup>	

\* Optie/accessoire.



Markt	Marktype	
	A	B
Tsjechië		X
Duitsland	X	
Zwitserland	X	
Servië		X
Slowakije		X
Slovenië		X
Spanje	X	
Groot-Brittannië	X	
Zweden	X	
Zuid-Afrika	X	
Turkije		X
Oekraïne		X <sup>A</sup>
Hongarije		X
VS	X	
Wit-Rusland	X	
Oostenrijk	X	

<sup>A</sup> Volvo On Call is niet beschikbaar op het schiereiland de Krim.

### Nieuwste informatie

Volvo On Call is in steeds meer landen beschikbaar. Kijk voor de nieuwste informatie over de landen waar Volvo On Call beschikbaar is op [volvocars.com/intl/support](http://volvocars.com/intl/support) of neem contact op met een Volvo-dealer.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)

### Volvo On Call\*-diensten per markt

Hier volgt een presentatie van de Volvo On Call-diensten die op de verschillende marktypen beschikbaar zijn.

Diensten	Marktype	
	A	B
Volvo On Call-app	X	X
Automatische ongevalsmelding	X	X
Alarmdienst in noodsituaties	X	X
Wegenhulp	X	X
Externe ontgrendeling via - helpdesk	X	
Diefstalwaarschuwing via helpdesk	X	
Opsporing van gestolen auto	X	
Externe deactivering startblokkering	X <sup>A</sup>	
Helpdesk	X	X <sup>B</sup>
Bestemmingen naar het navigatiesysteem sturen via de helpdesk	X <sup>A</sup>	

<sup>A</sup> Alleen bepaalde Volvo On Call-markten van het type A

<sup>B</sup> Alleen bepaalde Volvo On Call-markten van het type B



#### ◀◀ **Meer informatie vindt u op de supportsite van Volvo Cars**

Bezoek [volvocars.com/intl/support](http://volvocars.com/intl/support) voor meer informatie over de Volvo On Call-diensten en de appfuncties.

#### **Gerelateerde informatie**

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)

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

Om de accu te ontzien, is het Volvo On Call-systeem voorgeprogrammeerd om uit te schakelen als de auto langere tijd niet wordt gebruikt.

Volvo On Call is gedurende 3 dagen volledig beschikbaar en is de 14 dagen daarna beperkt beschikbaar, waarbij het systeem slechts één keer per uur verbinding maakt met het netwerk. Na 17 dagen wordt het systeem uitgeschakeld om de accu minder te belasten. Zodra de auto weer gestart is, is het systeem weer volledig beschikbaar.



#### **WAARSCHUWING**

De systeemdiensten werken alleen in gebieden waar de samenwerkingspartners van Volvo On Call mobiele dekking hebben en op de markten waar Volvo On Call 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\* (p. 4)
- Reservebatterij voor Volvo On Call\* (p. 23)
- Volvo On Call\*-markten (p. 14)

- Volvo On Call\*-diensten per markt (p. 15)
- Volvo On Call\* in het buitenland (p. 17)

## **Volvo On Call\* in het buitenland**

De beschikbare Volvo On Call-diensten kunnen variëren bij buitenlandse ritten.

Wanneer u op de **SOS**-knop drukt, komt u altijd in contact met de Volvo On Call-helpdesk van het land waar u zich op dat moment bevindt. Als er in dat land geen Volvo On Call-helpdesk bestaat, wordt contact opgenomen met de dichtstbijzijnde alarmcentrale.

Wanneer u op de **ON CALL**-knop drukt, komt u altijd in contact met de Volvo On Call-helpdesk in eigen land.

In landen zonder roamingovereenkomst zijn echter geen van de 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. 14)

## Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk

Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Albanië	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Australië	1800 186 586	Niet van toepassing
België	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnië en Herzegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brazilië	0800 70 775 90	Niet van toepassing
Bulgarije	+359 291 146	+359 291 146
Cyprus	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Denemarken	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estland	80 07 777	+372 602 23 65
Finland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankrijk	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Griekenland	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Ierland	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
IJsland	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Italië	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazachstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68

<b>Land</b>	<b>Bellen vanuit eigen land</b>	<b>Bellen vanuit het buitenland</b>
China	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Kroatië	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Letland	800 070 77	+371 661 008 21
Litouwen	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (de helpdesk is gevestigd in België)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedonië	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldavië	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Nederland	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Noorwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Nieuw-Zeeland	09 975 1948	+64 9 975 1948
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Puerto Rico	855 399 4691	+1 855 399 4691
Roemenië	313 200 200	+36 145 844 47
Rusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Zwitserland	044 283 35 70	+41 44 283 35 70





Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Servië	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slowakije	+421 258 252 186	+421 258 252 186
Slovenië	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Spanje	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Groot-Brittannië	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Zweden	020 55 55 66	+46 31 518 335
Zuid-Afrika	0800 698 6586	Niet van toepassing
Tsjechië	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Turkije	444 4 858	+90 212 356 13 17
Duitsland	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Wit-Rusland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Oekraïne	0800 303 555	+380 444 950 078
Hongarije	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
VS	855 399 4691	+1 855 399 4691
Oostenrijk	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

<sup>A</sup> Het telefoonnummer is niet bestemd voor de informatie- en conciërgeservice of voor wegehulp.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Beschikbaarheid Volvo On Call\* (p. 16)

## Prioriteit stellen: Volvo On Call\*-helpdesk of alarmcentrale<sup>19</sup>

Geef aan of de auto in een noodsituatie de Volvo On Call-helpdesk of de alarmcentrale moet bellen.

Bij auto's met Volvo On Call<sup>20</sup> kunt u instellen of de auto contact moet opnemen met de Volvo On Call-helpdesk of met de openbare alarmcentrale bij triggering van de automatische ongevalsmelding of bij gebruik van de SOS-knop.

In de fabrieksinstellingen van de auto is vastgelegd om primair contact op te nemen met de Volvo On Call-helpdesk.

Om dit te wijzigen:

1. Tik op **Instellingen** in het hoofdscherm op het middendispley.
2. Tik op **Communicatie** → **Volvo On Call**.
3. Kies **Openbaar callcenter boven Volvo-callcenter stellen** als contact moet worden opgenomen met het openbare alarmnummer.

### N.B.

Wanneer contact met de Volvo On Call-helpdesk de voorkeur heeft, worden meer autogegevens uitgewisseld en zijn uitgebreidere vormen van hulpverlening mogelijk dan wanneer de openbare alarmcentrale de voorkeur geniet. Als er geen contact kan worden gemaakt met de helpdesk, neemt de auto contact op met de openbare alarmcentrale.

Als echter de openbare alarmcentrale de voorkeur heeft en er geen contact kan worden gemaakt, wordt er geen contact genomen met de Volvo On Call-helpdesk.

### Gerelateerde informatie

- Automatische ongevalsmelding Volvo On Call\* (p. 7)
- Acute hulp via Volvo On Call\* (p. 8)

## 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 wordt automatisch gegenereerd door de Volvo On Call-helpdesk of door een erkende Volvo-dealer. De pincode wordt naar de eigenaar van de auto gestuurd en dient ter identificatie bij gebruik van bepaalde Volvo On Call-diensten.

### Pincode voor Volvo On Call gebruiken

Om veiligheidsredenen moet u de pincode voor Volvo On Call aangeven voor het volgende:

- Koppeling maken tussen de Volvo On Call-app en uw Volvo.
- Op afstand laten ontgrendelen van de auto met hulp van de Volvo On Call-helpdesk<sup>21</sup>.
- Opsporen van een gestolen auto met hulp van de Volvo On Call-helpdesk<sup>21</sup>.
- Bij het aanmaken van nieuwe appgebruikers voor uw auto.
- Bij het opzeggen van uw Volvo On Call-abonnement via de app, bijv. bij doorverkoop.

<sup>19</sup> Geldt alleen voor de S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine en de V60 Cross Country

<sup>20</sup> Geldt voor Volvo On Call-markten van het type A.

<sup>21</sup> Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het type B.



### ◀ Pincode vergeten of wijzigen

Bent u uw pincode vergeten of wilt u deze wijzigen (zoals bij aankoop van een gebruikte auto met Volvo On Call), neem dan contact op met:

- een dealer, of
- de Volvo On Call-helppdesk<sup>21</sup> via de **ON CALL**-knop, de Volvo On Call-app of telefonisch.

De eigenaar van de auto krijgt de nieuwe code toegezonden.

### U hebt meerdere keren achter elkaar de verkeerde pincode ingevoerd in de Volvo On Call-app

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 bij aanmaak van de eerdere account.

### Verskil tussen het wachtwoord voor Volvo ID en de pincode voor Volvo On Call

U hebt het wachtwoord voor Volvo ID nodig om in te loggen in de Volvo On Call-app. De pincode voor Volvo On Call is de viercijferige code die u gebruikt voor de bovenstaande

diensten. De pincode vormt het bewijs dat u gebruik mag maken van de diensten.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Aan de slag met Volvo On Call\* (p. 5)
- Externe ontgrendeling en vergrendeling via Volvo On Call\* (p. 10)
- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Auto met Volvo On Call\* kopen of verkopen (p. 22)

### Auto met Volvo On Call\* kopen of verkopen

Bij het wisselen van eigenaar is het belangrijk om de Volvo On Call-dienst af te sluiten.

### De Volvo On Call-dienst afsluiten

Neem bij verkoop van de auto contact op met een Volvo-dealer om de dienst af te sluiten. De dealer beëindigt het abonnement en de geschiedenis wordt verwijderd. De dienst is ook te beëindigen via de Volvo On Call-app.

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om persoonlijke instellingen en gebruikersgegevens in de auto te resetten naar de oorspronkelijke fabrieksinstelling. Dit is mogelijk via het instellingsmenu op het middendisplayscherm.

Bij verkoop van de auto moet u uw Volvo ID niet wijzigen of verwijderen. De Volvo ID is persoonlijk. Wel moeten de eigendomsverhouding en de koppeling tussen de Volvo On Call-app en de auto worden beëindigd.

### Overdracht bij import/export

Bij import van een buitenlandse auto is het belangrijk dat de voorgaande eigenaar een erkende Volvo-dealer in het exportland te bezoekt. Dit om alle geregistreerde gegevens van de voorgaande eigenaar uit de systemen te verwijderen. De nieuwe eigenaar moet in het importland een Volvo-dealer bezoeken

<sup>21</sup> Geldt niet voor Volvo On Call-markten van het type B.



voor hulp bij het activeren van de Volvo On Call-dienst.

### De Volvo On Call-dienst starten

Bij aankoop van een gebruikte auto met Volvo On Call:

De nieuwe eigenaar neemt contact op met de Volvo-dealer om de resterende duur van het abonnement over te laten schrijven op de nieuwe eigenaar. Indien nodig verwijderd de dealer alle gegevens over de voorgaande eigenaar. Om ervoor te zorgen dat Volvo On Call naar behoren werkt en te voorkomen dat de oude eigenaar gebruik kan maken van de Volvo On Call-diensten is het belangrijk dat de contactgegevens worden bijgewerkt.

De Volvo-dealer licht de nieuwe eigenaar in over de status van het Volvo On Call-abonnement. 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. Als de eigenaar niet al een Volvo ID heeft, is het zaak er een aan te maken en de Volvo On Call-app vervolgens te koppelen aan de auto.

### Gerelateerde informatie

- Comfort en controle met de Volvo On Call-app (p. 6)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 21)

- Telefoonnummer van Volvo On Call\*-helpdesk (p. 18)

### Reservebatterij voor Volvo On Call\*

Als de hoofdbatterij stroomloos wordt, wordt de reservebatterij voor Volvo On Call als back-upbatterij gebruikt, zodat het systeem nog steeds kan worden gebruikt.

De reservebatterij heeft een beperkte levensduur. Wanneer de batterij onderhoud vergt of moet worden vervangen, verschijnt de melding **Volvo On Call Service vereist** op het bestuurdersdisplay.

Neem contact op met een erkende Volvo-werkplaats als de melding niet verdwijnt.

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* (p. 4)

## Persoonsgegevens en Volvo On Call\*

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

Volvo Car Corporation is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die voor de dienst worden verwerkt. Alle verwerking vindt plaats in overeenstemming met de goede praktijk en de geldende wetgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens.

### Doel van de verwerking

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

### Welke persoonsgegevens er worden verwerkt

De behandelde persoonsgegevens als het gaat om Volvo On Call bestaan in essentie uit de volgende drie categorieën.

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

dat de dienst wordt aangeroepen, het type dienst, of er airbags en/of gordelspanners zijn geactiveerd, de actuele hoeveelheid brandstof, de actuele temperatuur in en om de auto, of portieren/deksels/kleppen en ruiten vergrendeld of ontgrendeld zijn en de zes laatst bekende locaties 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 Cars 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 contractduur geregistreerd en daarna net zolang als nodig is voor Volvo Cars 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 100 dagen 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. Het verzoek moet worden gestuurd naar:

#### Volvo Car Corporation

Personuppgiftsombudet

Avd. 50090, HB3S

405 31 Göteborg

Zweden

### 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**