



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Este documento descreve o funcionamento do sistema Volvo On Call.

Os trabalhos de desenvolvimento para melhorar os nossos produtos são constantes. Modificações podem implicar que informação,

descrições ou ilustrações neste suplemento difiram do equipamento do automóvel. Reservamo-nos o direito de introduzir alterações sem aviso prévio.

ÍNDICE

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call*	18
Começar com o Volvo On Call*	5	Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call* e a central de alarme	21
Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call	6	Código PIN para Volvo On Call*	21
Ajuda com Volvo On Call*	6	Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call*	22
Alarme de colisão automático com Volvo On Call*	7	Bateria de reserva do Volvo On Call*	23
Ajuda urgente com Volvo On Call*	8	Dados pessoais e Volvo On Call*	24
Assistência em viagem com Volvo On Call*	9		
Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call*	10		
Aviso de roubo com Volvo On Call*	11		
Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call*	12		
Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call*	13		
Apoio ao cliente através de Volvo On Call*	13		
Enviar destinos para o sistema de navegação do automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call*	14		
Mercados Volvo On Call*	15		
Serviços Volvo On Call* por mercado	16		
Disponibilidade Volvo On Call*	17		
Volvo On Call* no estrangeiro	17		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

O Volvo On Call¹ proporciona contacto direto com o automóvel, conforto adicional e ajuda 24 horas por dia.

As funções estão disponíveis através da aplicação Volvo On Call² e dos botões **ON CALL** e **SOS** no teto do automóvel:



É possível, por exemplo, trancar ou destrancar o automóvel ou verificar o nível do combustível diretamente no telefone através da aplicação Volvo On Call. Em caso de acidente pode-se enviar para o automóvel ajuda urgente na forma de, por exemplo, ambulância ou polícia. Perante problemas menos urgentes, como furos, pode-se enviar assistência em viagem.

¹ A disponibilidade depende do mercado.

² As funções da aplicação variam com os mercados.

³ Os serviços variam com o mercado.

i NOTA

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços³, incluindo assistência em viagem.

Sistema Volvo On Call

O Volvo On Call está conectado ao sistema de segurança e de alarme, assim como, aos restantes sistemas do automóvel (como fecho e climatização). O automóvel possui um modem incorporado para comunicação com o centro de apoio Volvo On Call e a aplicação Volvo On Call. É utilizado o GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar o automóvel.

Contacte a assistência a clientes

Para contactar a assistência a clientes Volvo On Call utiliza-se o botão **ON CALL** do automóvel ou a aplicação Volvo On Call. Também é possível telefonar para a assistência a clientes Volvo On Call.

i NOTA

Todas as chamadas para a assistência a clientes Volvo On Call podem ser gravadas.

Informação relacionada

- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Ajuda com Volvo On Call* (pág. 6)
- Dados pessoais e Volvo On Call* (pág. 24)
- Disponibilidade Volvo On Call* (pág. 17)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)

Começar com o Volvo On Call*

Este artigo descreve o que é necessário para começar a utilizar o Volvo On Call.

Preparativos

O Volvo On Call é uma opção de fábrica e, antes de o automóvel ser levantado no concessionário, o condutor deve descarregar a aplicação grátis Volvo On Call e testar no modo de demonstração. Este permite explorar a maior parte das funcionalidades e conhecer a utilização da aplicação.

Ativação do Volvo On Call

Quando o automóvel é levantado o concessionário ativa o sistema Volvo On Call e o proprietário obtém um código PIN para o Volvo On Call gerado automaticamente. O código PIN é utilizado por razões de segurança para identificar o proprietário do automóvel (ou outra pessoa autorizada, como um membro da família) e funciona como uma chave do automóvel.

Subscrição Volvo On Call

Para que as funções funcionem o automóvel tem de ter uma subscrição Volvo On Call ativa.

A subscrição é iniciada com a compra do automóvel e a ativação sistema. A subscrição está limitada no tempo, mas pode ser prolongada, sendo a sua validade dependente do mercado. Entre em contacto um concessionário Volvo para obter ajuda.

NOTA

O alarme de colisão automático, o botão **SOS** e a assistência em estrada através do botão **ON CALL** funcionam mesmo sem subscrição.

Volvo ID e associação da aplicação Volvo On Call ao automóvel

Para utilizar o Volvo On Call é necessária uma Volvo ID. Após criada uma Volvo ID é necessário que a aplicação Volvo On Call seja associada ao automóvel.

NOTA

Note que para utilizar a aplicação Volvo On Call é necessário que o proprietário e o automóvel tenham subscrição Volvo On Call válida.

Informação relacionada

- Código PIN para Volvo On Call* (pág. 21)
- Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call* (pág. 22)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)

Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call

O utilizador Volvo On Call tem contacto direto com o seu automóvel através da aplicação Volvo On Call⁴.

Pode verificar, por ex., se as lâmpadas necessitam de ser substituídas e se o líquido de lava para-brisas necessita de ser abastecido. Pode-se trancar e destrancar o automóvel, verificar o nível do combustível e consultar o posto de abastecimento mais próximo. A climatização temporizada também pode ser configurada através da climatização de estacionamento do automóvel ou da função arranque remoto do automóvel (ERS⁵).

A aplicação Volvo On Call está em atualização contínua. A informação atualizada sobre as funções disponíveis para os vários modelos automóvel encontra-se em volvocars.com/intl/support.

A aplicação Volvo On Call está disponível para iOS e Android. Descarregue gratuitamente a aplicação a partir da App Store ou Google Play.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)

- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Ajuda com Volvo On Call* (pág. 6)

Ajuda com Volvo On Call*

O Volvo On Call pode fornecer segurança e ajuda adicionais perante, por exemplo, furos, paragem do motor ou acidente.

O Volvo On Call não fornece apenas conforto e controlo adicionais através da aplicação, mas também uma série de serviços de ajuda através dos botões **SOS** e **ON CALL** no tejadilho, tais como: ajuda urgente perante um acidente, aviso de roubo, assistência em viagem e destrancagem à distância.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)

⁴ Necessita que o automóvel e a unidade móvel tenham cobertura móvel ou outra ligação à Internet.

⁵ Engine Remote Start está disponível em alguns mercados e modelos.

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)

Alarme de colisão automático com Volvo On Call*

Perante a ocorrência de uma colisão, o automóvel pode informar automaticamente a assistência a clientes Volvo On Call, ou o centro de emergência mais próximo, que por sua vez pode enviar ajuda urgente.

Volvo On Call Assistência a clientes⁶

Quando o sistema de segurança do automóvel é desencadeado, por ex.: perante um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensor do cinto ou do airbag, é enviado automaticamente um sinal para a assistência a clientes Volvo On Call. Acontece o seguinte:

1. É enviada automaticamente do automóvel para assistência a clientes Volvo On Call uma mensagem contendo, por exemplo, a posição do automóvel.
2. A Assistência a Clientes Volvo On Call estabelece contacto por voz com o cliente do automóvel e tenta determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
3. A Assistência a Clientes Volvo On Call contacta de seguida os serviços de ajuda necessários (polícia, ambulância, reboque, etc.).

Se não for possível estabelecer o contacto por voz, a Assistência a Clientes Volvo On Call

contacta as autoridades responsáveis, que entram em auxílio com as medidas adequadas.

Prioridade a número de emergência público⁶

É possível configurar o automóvel para que seja feita chamada à central de alarme pública em vez da assistência a clientes Volvo On Call. Leia as instruções em separado.

Centro de emergência mais próximo⁷

Quando o sistema de segurança do automóvel é desencadeado, por ex.: perante um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensor do cinto ou do airbag, é enviado automaticamente um sinal diretamente para o centro de emergência mais próximo. Acontece o seguinte:

1. O centro de emergência estabelece contacto por voz com o cliente do automóvel e tenta determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
2. O centro de emergência envia o serviço de emergência necessário (polícia, ambulância, reboque, etc.).

Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado, o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call nacional. Se tal

⁶ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

⁷ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.



- « não for possível, a chamada é encaminhada directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call* e a central de alarme (pág. 21)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Volvo On Call* no estrangeiro (pág. 17)

⁸ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

⁹ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

¹⁰ Os serviços variam com o mercado.

Ajuda urgente com Volvo On Call*

Pressione o botão **SOS** para contactar a assistência a clientes Volvo On Call ou o centro de emergência mais próximo perante uma situação de emergência.

Volvo On Call Assistência a clientes⁸

Para chamar ajuda perante doença súbita ou ameaça exterior ao automóvel ou passageiros, a assistência a clientes Volvo On Call pode ser alertada manualmente pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A assistência a clientes Volvo On Call é alertada, obtém a posição do automóvel e tenta estabelecer contacto por voz com o condutor para acordar a necessidade de ajuda.

Se não for possível estabelecer o contacto por voz, a Assistência a Clientes Volvo On Call contacta as autoridades de socorro necessárias (polícia, ambulância, reboque, etc.), que podem prestar auxílio com as medidas adequadas.

Prioridade a número de emergência público⁹

É possível configurar o automóvel para que seja feita chamada à central de alarme pública em vez da assistência a clientes Volvo On Call. Leia as instruções em separado.

Centro de emergência mais próximo⁹

Para chamar ajuda perante doença súbita ou ameaça exterior ao automóvel ou passageiros, pode-se alertar manualmente o centro de emergência mais próximo pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A ajuda necessária (polícia, ambulância, reboque, etc.) é acordada através de contacto por voz e a ação de ajuda é enviada para o automóvel.

NOTA

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços¹⁰, incluindo assistência em viagem.

Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado, o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call nacional. Se tal não for possível, a chamada é encaminhada

directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

Os botões **ON CALL** e **SOS** podem ser desactivados quando o sistema eléctrico do automóvel está na posição **I, II** ou com o motor em funcionamento:

1. Pressione **Configurações**.
2. Pressione **Comunicação** → **Volvo On Call**.
3. Selecciona **Bloqueio do botão SOS/On Call** para desactivar.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call* e a central de alarme (pág. 21)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)

- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Volvo On Call* no estrangeiro (pág. 17)

Assistência em viagem com Volvo On Call*

Perante, por exemplo, furo, falta de combustível ou bateria descarregada pode chamar ajuda com o botão **ON CALL** ou na aplicação **Volvo On Call**.

Se o botão **ON CALL** no teto for pressionado durante pelo menos 2 segundos é estabelecido um contacto por voz entre a assistência a clientes Volvo On Call e o condutor. Assim pode-se acordar qual a ação de ajuda necessária.

Também é possível ligar à assistência a clientes Volvo On Call, mas para que o operador possa aceder ao estado e à posição do automóvel é necessário que o automóvel esteja conectado.

NOTA

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços¹¹, incluindo assistência em viagem.



◀ Os botões **ON CALL** e **SOS** podem ser desactivados quando o sistema eléctrico do automóvel está na posição **I, II** ou com o motor em funcionamento:

1. Pressione **Configurações**.
2. Pressione **Comunicação** → **Volvo On Call**.
3. Seleccione **Bloqueio do botão SOS/On Call** para desactivar.

O serviço assistência em viagem pode necessitar de uma assinatura em separado.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Volvo On Call* no estrangeiro (pág. 17)

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)

Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call*

O automóvel pode ser destrancado à distância através da assistência a clientes Volvo On Call. Também é possível proceder à trancagem e destrancagem através da aplicação Volvo On Call.

Destrancagem à distância através da assistência a clientes Volvo On Call¹²

Caso a chave do automóvel seja perdida ou fique trancada no automóvel, é possível proceder à destrancagem remota do automóvel nos 5 dias seguintes utilizando a assistência a clientes Volvo On Call.

1. Contacte a assistência a clientes Volvo On Call (através da aplicação Volvo On Call ou telefone).
2. Quando a Assistência a Clientes Volvo On Call verifica o proprietário do automóvel ou outra pessoa autorizada com o código PIN, é enviado um sinal para a destrancagem do automóvel.

¹¹ Os serviços variam com o mercado.

¹² Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

3. Pressione ligeiramente na placa de pressão revestida a borracha sob o puxador do porta-bagagens/tampa do porta-bagagens para destrancar o automóvel.
 - > Agora pode-se abrir normalmente todas as portas.

i NOTA

Se a placa de pressão revestida a borracha no porta-bagagens/tampa do porta-bagagens não for pressionada num espaço de tempo determinado pelo centro de apoio Volvo On Call, o automóvel é retrancado.

i NOTA

Se, por exemplo, o automóvel estiver em uma garagem, a função remota de destrancagem poderá ficar limitada devido à fraca recepção.

Trancagem/destrancagem através da aplicação Volvo On Call

É apresentado o estado de todas as portas e janelas. O condutor pode trancar e destrancar o automóvel à distância durante cinco dias após o automóvel ter sido trancado. Por razões de segurança, é exigida uma palavra passe para o seu Volvo ID se for necessário destravar o automóvel com a aplicação Volvo On Call.

Informação relacionada

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)

Aviso de roubo com Volvo On Call*

Quando o alarme do automóvel é ativado o proprietário do automóvel recebe uma mensagem no número de telefone que está registado no concessionário e depois uma notificação push na aplicação Volvo On Call. Se o alarme não for desligado num breve período de tempo é alertado¹³ automaticamente um operador na assistência a clientes Volvo On Call. O operador tenta contactar telefonicamente o proprietário. O seguimento é iniciado caso se determine que o automóvel foi utilizado por alguém não autorizado. A polícia é então conectada.

Se o alarme for desligado utilizando o comando à distância o serviço é interrompido.

Informação relacionada

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)



- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)

Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call*¹⁴

Perante suspeita de furto do automóvel pode-se contactar a assistência a clientes Volvo On Call através da aplicação Volvo On Call ou chamada telefónica para tentar localizar o automóvel.

Caso se verifique roubo ou outro uso indevido do automóvel, o proprietário do mesmo, em acordo com a polícia e o serviço Volvo On Call, pode seguir o automóvel. A assistência a clientes Volvo On Call envia uma mensagem para o automóvel para determinar a sua posição. Depois é contactada a polícia ou outra autoridade.

NOTA

Isto também se aplica quando o automóvel é aberto e roubado com a respetiva chave.

NOTA

Uma condição para que o automóvel possa ser seguido é a apresentação de uma participação policial. O Volvo On Call fornece a informação apenas à polícia.

Informação relacionada

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Volvo On Call* no estrangeiro (pág. 17)

¹³ Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

¹⁴ Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

Inibidor de arranque acionado à distância¹⁵ com Volvo On Call*

Em caso de furto do automóvel pode-se ativar o inibidor de arranque à distância¹⁶.

Em caso de furto do automóvel o proprietário pode contactar a assistência a clientes Volvo On Call (através do telefone ou da aplicação Volvo On Call) ou as autoridades.

NOTA

Isto também se aplica quando o automóvel é aberto e roubado com a respetiva chave.

Após o contacto com as autoridades a assistência a clientes Volvo On Call desactiva os comandos à distância para impedir o arranque do automóvel. Um automóvel desactivado apenas pode voltar a ser arrancado através de contacto com a Assistência a Clientes Volvo On Call, e após verificação aprovada do código PIN. De seguida a Assistência a Clientes Volvo On Call procede à ativação do automóvel.

Informação relacionada

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)

- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)

Apoio ao cliente através de Volvo On Call*¹⁷

Pressione o botão **ON CALL** para obter resposta a questões gerais do cliente.

Perante dúvidas relativas à utilização do automóvel o botão **ON CALL** pode ser utilizado para entrar em contacto com a assistência a clientes Volvo On Call. Um operador encontra-se disponível para responder 24 horas por dia.

Outros modos de aceder à assistência a clientes Volvo On Call são a aplicação Volvo On Call e a chamada telefónica.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)

¹⁵ Aplicável a determinados mercados Volvo On Call do tipo A.

¹⁶ Apenas quando permitido por lei e em colaboração com as autoridades competentes.



- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)

Enviar destinos para o sistema de navegação do automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call*

Contacte a assistência a clientes Volvo On Call para receber destinos enviados diretamente para o sistema de navegação do automóvel¹⁸.

Pressione o botão **ON CALL** no teto do automóvel para obter ajuda para encontrar, por exemplo, um restaurante, um hotel, uma oficina, uma atração turística ou qualquer outro destino. Um operador envia o destino para o automóvel, sendo possível adicionar o local como destino intermédio ou destino no mostrador central.

É possível solicitar ao operador da assistência a clientes Volvo On Call vários destinos em simultâneo. No entanto, estes são enviados para o automóvel um de cada vez.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)

- Aviso de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 13)
- Apoio ao cliente através de Volvo On Call* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)

¹⁷ Não aplicável a determinados mercados Volvo On Call do tipo B.

¹⁸ Aplicável a determinados mercados com Sensus Navigation*.

Mercados Volvo On Call*

Aqui é apresentada uma lista com os mercados que possuem Volvo On Call. Nem todos os serviços estão disponíveis em todos os tipos de mercado. Os serviços disponíveis por mercado são expostos separadamente e estão presentes na descrição de cada serviço.

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Albânia		X
Bélgica	X	
Bósnia-Herzegovina		X
Brasil	X	
Bulgária		X
Chipre		X
Dinamarca	X	
Estónia		X
Finlândia	X	
França	X	
Grécia		X
Irlanda	X	
Islândia		X

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Itália	X	
Canadá	X	
Cazaquistão	X	
China	X	
Croácia		X
Letónia		X
Lituânia		X
Luxemburgo	X	
Macedónia		X
Malta		X
Moldávia		X
Montenegro		X
Países Baixos	X	
Noruega	X	
Polónia	X	
Portugal	X	
Porto Rico	X	
Roménia		X

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Rússia	X ^A	
República Checa		X
Alemanha	X	
Suíça	X	
Sérvia		X
Eslováquia		X
Eslovénia		X
Espanha	X	
Grã-Bretanha	X	
Suécia	X	
África do Sul	X	
Turquia		X
Ucrânia		X ^A
Hungria		X
USA	X	
Bielorrússia	X	
Áustria	X	

A O Volvo On Call não está disponível na Península da Crimeia.



« Informação mais recente

O Volvo On Call está sempre a alargar a sua disponibilidade. Para obter as informações mais recentes sobre a disponibilidade Volvo On Call, aceda a volvocars.com/intl/support ou contacte um concessionário Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)

Serviços Volvo On Call* por mercado

Aqui são apresentados os serviços Volvo On Call disponíveis em cada tipo de mercado.

Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Aplicação Volvo On Call	X	X
Alarme de colisão automático	X	X
Ajuda urgente em situações de emergência	X	X
Assistência em viagem	X	X
Destrancagem à distância através da assistência a clientes	X	
Aviso de furto através da assistência a clientes	X	
Seguimento de veículo furtado	X	
Inibidor de arranque acionado à distância	X ^A	

Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Apoio ao cliente	X	X ^B
Enviar destinos para o sistema de navegação através da assistência a clientes	X ^A	

^A Apenas em determinados mercados Volvo On Call do tipo A

^B Apenas em determinados mercados Volvo On Call do tipo B

Mais informação na página de apoio da Volvo Cars

Visite volvocars.com/intl/support para mais informações sobre os serviços Volvo On Call e as funções de aplicações.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)

Disponibilidade Volvo On Call*

Para economizar a bateria, o sistema Volvo On Call está programado para desligar-se quando o automóvel não é utilizado por longos períodos.

O Volvo On Call está totalmente disponível durante 3 dias e tem uma disponibilidade limitada nos 14 dias seguintes, em que o sistema se liga à rede uma vez por hora. Passados 17 dias o sistema desliga-se completamente para economizar a bateria e volta a ficar totalmente disponível quando o automóvel volta a ser arrancado.

AVISO

Os serviços do sistema funcionam apenas em áreas onde os parceiros do Volvo On Call possuem cobertura móvel e nos mercados em que o Volvo On Call está disponível.

Tal como com os telemóveis, as perturbações atmosféricas ou as coberturas pouco intensas por parte do emissor podem impossibilitar a ligação, por exemplo: em zonas pouco povoadas.

Informação relacionada

- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 16)
- Volvo On Call* no estrangeiro (pág. 17)
- Volvo On Call* (pág. 4)
- Bateria de reserva do Volvo On Call* (pág. 23)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)

Volvo On Call* no estrangeiro

Os serviços Volvo On Call podem variar ao conduzir para outros países.

Quando pressione o botão **SOS** liga sempre para a assistência a clientes Volvo On Call do mercado onde o automóvel se encontra. Caso não exista qualquer assistência a clientes Volvo On Call, é contactado o centro de emergência mais próximo.

Ao pressionar o botão **ON CALL** liga sempre para a assistência a clientes Volvo On Call do seu país de origem.

Em países sem acordo de roaming não se encontra disponível qualquer serviço Volvo On Call.

Para mais informações, contacte um concessionário Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 15)

Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call*

País	Chamada no país de origem	Chamada no estrangeiro
Albânia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Austrália	1800 186 586	Não aplicável
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bósnia-Herzegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasil	0800 70 775 90	Não aplicável
Bulgária	+359 291 146	+359 291 146
Chipre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Dinamarca	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estónia	80 07 777	+372 602 23 65
Finlândia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
França	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grécia	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irlanda	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islândia	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Itália	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Cazaquistão	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68

País	Chamada no país de origem	Chamada no estrangeiro
China	400 606 1635 ^A	+86 40 606 1635 ^A
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Croácia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Letónia	800 070 77	+371 661 008 21
Lituânia	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburgo (O centro de cliente encontra-se na Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedónia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldávia	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Países Baixos	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Nova Zelândia	09 975 1948	+64 9 975 1948
Polónia	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Porto Rico	855 399 4691	+1 855 399 4691
Roménia	313 200 200	+36 145 844 47
Rússia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suíça	044 283 35 70	+41 44 283 35 70





País	Chamada no país de origem	Chamada no estrangeiro
Sérvia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Eslováquia	+421 258 252 186	+421 258 252 186
Eslovénia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Espanha	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Grã-Bretanha	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suécia	020 55 55 66	+46 31 518 335
África do Sul	0800 698 6586	Não aplicável
República Checa	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Turquia	444 4 858	+90 212 356 13 17
Alemanha	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Bielorrússia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ucrânia	0800 303 555	+380 444 950 078
Hungria	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Áustria	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

A O número de telefone não se destina ao Serviço informação e concierge ou assistência em viagem.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Disponibilidade Volvo On Call* (pág. 17)

Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call* e a central de alarme¹⁹

Selecione se, perante uma situação de emergência, o automóvel deve ligar à assistência a clientes Volvo On Call ou à central de alarme. Em automóveis com Volvo On Call²⁰ é possível configurar se o automóvel deve contactar a assistência a clientes Volvo On Call ou a central de alarme pública quando o alarme de colisão automático dispara ou ao utilizar o botão **SOS**.

A configuração de fábrica do automóvel dá prioridade à assistência a clientes Volvo On Call.

Para alterar esta situação:

1. Pressione em **Configurações** na vista de topo no mostrador central.
2. Pressione **Comunicação → Volvo On Call**.
3. Selecione **Prioridade Centro contacto público sobre o Volvo** caso pretenda que a central de alarme pública seja contactada diretamente.

NOTA

Ao dar prioridade a um contacto com a assistência a clientes Volvo On Call é transferida mais informação do automóvel, podendo-se proporcionar uma ajuda mais abrangente do que no contacto com a central de alarmes pública. Caso não seja possível estabelecer contacto com a assistência a clientes o automóvel contacta a central de alarmes pública.

Se for dada prioridade à central de alarmes pública e não for possível efetuar nenhum contacto não é efetuada tentativa de contacto na assistência a clientes Volvo On Call.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call* (pág. 8)

Código PIN para Volvo On Call*

O código PIN é usado por razões de segurança, para poder identificar que uma pessoa tem autorização para efetuar serviços Volvo On Call num automóvel específico.

O código PIN de quatro algarismos é gerado automaticamente pela assistência a clientes Volvo On Call ou por um concessionário autorizado Volvo. O código é enviado para o proprietário do automóvel e é utilizado para identificar pessoas autorizadas a utilizar determinados serviços Volvo On Call.

Utilizar o código PIN Volvo On Call

O código PIN Volvo On Call, por razões de segurança, é necessário para os seguintes serviços:

- Criar conexão entre a aplicação Volvo On Call e o seu Volvo.
- Destrancagem à distância do seu automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call²¹.
- Quando inicia um seguimento do automóvel furtado através da assistência a clientes Volvo On Call²¹.

¹⁹ Aplicável apenas a S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine e V60 Cross Country

²⁰ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

²¹ Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.



- ◀ • Quando cria um novo utilizador da aplicação para o seu automóvel.
- Quando cancela a sua subscrição Volvo On Call através da aplicação, por ex.: ao mudar de proprietário.

Esqueceu-se ou pretende mudar o código PIN

Em caso de esquecimento ou necessidade de alteração do código PIN (por ex.: após aquisição de um automóvel em segunda mão Volvo On Call) contacte

- um concessionário ou
- a assistência a clientes Volvo On Call²¹ através do botão **ON CALL**, da aplicação Volvo On Call ou de uma chamada telefónica normal.

O novo código é enviado para o proprietário do automóvel.

Foi introduzido um código PIN incorreto na aplicação Volvo On Call várias vezes

Se for digitado um código PIN errado dez vezes seguidas, a conta fica bloqueada. Para poder voltar a utilizar a aplicação é necessário selecionar um novo código PIN e criar uma nova conta na aplicação, com o mesmo procedimento seguido quando a conta anterior foi criada.

Diferença entre a palavra-passe Volvo ID e o código PIN Volvo On Call

A palavra-passe Volvo ID é necessária para iniciar sessão na aplicação Volvo On Call. O código PIN do Volvo On Call é o código de quatro algarismos utilizado nos serviços acima mencionados. O código PIN confirma a autorização do utilizador.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call* (pág. 22)

Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call*

No caso de mudança de proprietário, é importante cancelar o serviço Volvo On Call.

Terminar serviço Volvo On Call

Contacte um concessionário Volvo quando mudar de proprietário para terminar o serviço. O revendedor anula a subscrição e o histórico do serviço é apagado. O serviço também pode ser terminado com a aplicação Volvo On Call.

Ao mudar de proprietário é importante reiniciar as suas configurações pessoais e dados de utilizador para a configuração de fábrica original. Esta ação é efetuada no menu de configurações no mostrador central.

O proprietário não deve alterar ou eliminar a sua Volvo ID quando o automóvel é vendido. A Volvo ID é pessoal. No entanto, a propriedade do automóvel e a associação entre a aplicação Volvo On Call e o automóvel devem ser terminadas.

Mudança de proprietário com mudança de país

Se o automóvel for comprado ou importado a partir de um outro país, o proprietário deve estar consciente da necessidade de visitar um concessionário no país onde o automóvel foi comprado. Este deve eliminar os dados do cliente dos seus sistemas. No país para o qual

²¹ Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

o automóvel foi importado, o proprietário deve contactar um concessionário para obter ajuda para iniciar o serviço Volvo On Call.

Iniciar serviço Volvo On Call

Ao comprar um automóvel em segunda mão com Volvo On Call:

O novo proprietário contacta o concessionário Volvo, que transfere o tempo restante da subscrição para o novo proprietário. Caso ainda não tenha sido feito, o concessionário elimina a informação do anterior proprietário. É importante que os dados de contacto sejam atualizados para que a Volvo On Call possa funcionar e para que o anterior proprietário não tenha acesso aos serviços Volvo On Call do automóvel.

O concessionário Volvo explica ao novo proprietário o estado da subscrição Volvo On Call do automóvel. O novo proprietário obtém um código PIN pessoal de quatro algarismos que é necessário para a sua identificação como proprietário (ou de outra pessoa autorizada) e o acesso a determinados serviços. Se o proprietário ainda não tiver uma Volvo ID necessita de a criar para depois associar a aplicação Volvo On Call no automóvel.

Informação relacionada

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Código PIN para Volvo On Call* (pág. 21)

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call* (pág. 18)

Bateria de reserva do Volvo On Call*

Se a bateria principal ficar sem corrente é utilizada a bateria de reserva do Volvo On Call como bateria de recurso para que seja possível continuar a utilizar o sistema.

A bateria de reserva tem uma longevidade limitada. Quando a bateria necessita de serviço ou substituição aparece uma mensagem, **Volvo On Call Serviço necessário**, no mostrador do condutor.

Se a mensagem persistir, contacte uma oficina autorizada Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)

Dados pessoais e Volvo On Call*

Dados pessoais processados na ligação com o serviço Volvo On Call.

A Volvo Car Corporation é responsável pelos dados pessoais tratados na adesão ao serviço. Todo o processamento é feito em conformidade com boas práticas e a legislação relativa ao tratamento de dados pessoais.

Objectivo do processamento

Os dados pessoais são utilizados pela Volvo Cars e pelos seus parceiros colaboradores, tanto na UE/EEE como no seu exterior, para fornecimento e desenvolvimento do serviço.

Quais os dados pessoais utilizados

Os dados pessoais processados para Volvo On Call são compostos principalmente pelas três categorias seguintes.

- Dados pessoais fornecidos pelo cliente na ativação do Volvo On Call e noutros contactos com a Volvo Cars, como nome, endereço, número de telefone, tipo de serviço e duração do serviço.
- Quando ocorre um acontecimento que esteja abrangido pelo Volvo On Call, esta informação é enviada automaticamente pelo veículo. Este tipo de mensagem contém a ID do veículo (VIN), hora da utilização do serviço, tipo de serviço, se as airbags foram ativadas, se os sensores dos cintos foram acionados, quantidade atual de combustível, temperatura atual no inte-

rior e exterior do automóvel, se as portas e janelas estão trancadas ou abertas, assim como, as últimas seis posições do veículo.

- A restante informação relacionada com o cliente refere-se à conversa telefónica com os ocupantes do veículo, a assistência a clientes que forneceu o serviço e as notas criadas pelo operador da assistência a clientes

Quem pode aceder aos dados pessoais

Para fornecer o serviço a Volvo recorre a empresas subcontratadas. Estes subcontratantes trabalham sob ordem da Volvo Cars e apenas podem utilizar os dados pessoais para o fornecimento do serviço. Todos os subempreiteiros estão obrigados ao cumprimento do sigilo e ao tratamento dos dados pessoais em conformidade com a legislação em vigor.

Rotinas de eliminação

Os dados pessoais necessários ao fornecimento do serviço Volvo On Call são armazenados durante um período acordado e enquanto forem necessários para que a Volvo Cars possa cumprir com as suas obrigações de acordo com a legislação e outros convénios. Os dados gerados em acontecimentos abrangidos pelo Volvo On Call são eliminados 100 dias após a ocorrência.

Rectificação e registo

Os indivíduos particulares têm o direito a solicitar a rectificação de informação incorrecta e de receber um registo dos dados pessoais processados. Para rectificação de dados pessoais contacte a assistência ao cliente da Volvo. O pedido do registo deve ser feito por escrito e assinado pelo requerente, contendo dados como nome, endereço e número de cliente. O pedido deve ser enviado para:

Volvo Car Corporation

Responsável pela proteção de dados

Avd. 50090, HB3S

405 31 Göteborg

Suécia

Consentimento para processamento dos dados pessoais

Ao ativar a subscrição, de acordo com o contido nas instruções deste documento, o utilizador autoriza o processamento de dados pessoais para o serviço Volvo On Call.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)

V O L V O