



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Este documento explica el funcionamiento del sistema Volvo On Call.

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

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

ÍNDICE

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Volvo On Call* en el extranjero	18
Empezar a utilizar Volvo On Call*	5	Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call*	19
Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call	6	Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias	22
Ayuda mediante Volvo On Call*	6	Código PIN para Volvo On Call*	22
Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call*	7	Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call*	23
Ayuda para emergencias con Volvo On Call*	8	Batería auxiliar de Volvo On Call*	24
Asistencia en carretera con Volvo On Call*	9	Datos personales y Volvo On Call*	25
Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call*	10		
Aviso de robo con Volvo On Call*	11		
Localización de vehículo robado con Volvo On Call*	12		
Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call*	13		
Servicio de atención al cliente con Volvo On Call*	14		
Enviar destinos al sistema de navegación del automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call*	14		
Mercados con Volvo On Call*	15		
Servicios de Volvo On Call* por mercado	16		
Volvo On Call* modo de reposo y disponibilidad	17		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call¹ le proporciona un contacto directo con el automóvil, además de una comodidad adicional y asistencia las 24 horas del día.

Las funciones están disponibles a través de la Volvo On Call aplicación² y de los botones **ON CALL** y **SOS** situados en el techo del automóvil.



Es posible, por ejemplo, bloquear o desbloquear el automóvil o comprobar el nivel de combustible directamente en el teléfono mediante la aplicación Volvo On Call. Si se ha producido un accidente, se puede enviar ayuda de emergencia al vehículo en forma, por ejemplo, de ambulancia o policía. En caso de problemas de menor impor-

tancia, como un pinchazo, se puede solicitar asistencia en carretera.

i NOTA

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

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para todos los demás servicios³ como, por ejemplo, la asistencia en carretera.

Sistema Volvo On Call

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

Contactar con el centro de atención al cliente

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

i NOTA

Todas las llamadas al centro de atención al cliente de Volvo On Call podrán grabarse.

Información relacionada

- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)
- Datos personales y Volvo On Call* (p. 25)
- Volvo On Call* modo de reposo y disponibilidad (p. 17)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)

¹ La disponibilidad depende de cada mercado.

² Las funciones de la aplicación varían según los mercados.

³ Los servicios varían según el mercado.

Empezar a utilizar Volvo On Call*

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

Preparaciones

Volvo On Call es una opción de fábrica y antes de recoger el automóvil en el concesionario, el conductor debería haber descargado la aplicación Volvo On Call y haberla probado en modo demostración. Con ello se tiene la posibilidad de explorar la mayoría de las funciones y permite aprender cómo funciona la aplicación. La aplicación es gratuita.

Activación de Volvo On Call

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

Suscripción a Volvo On Call

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

La primera suscripción se inicia cuando se compra el vehículo y se activa el sistema. La suscripción tiene un tiempo límite, pero puede ampliarse; el plazo depende del mercado. Con-

tacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

NOTA

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

Volvo ID y conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil

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

NOTA

Fijese que para poder utilizar la aplicación Volvo On Call es necesario que tanto el propietario como el automóvil dispongan de suscripciones a Volvo On Call en vigor.

Compra de vehículos de ocasión con Volvo On Call

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

Información relacionada

- Código PIN para Volvo On Call* (p. 22)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 23)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)

Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call

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

Por ejemplo, se puede comprobar si es necesario cambiar las lámparas o si se necesita añadir líquido de lavado. Se puede bloquear y desbloquear el automóvil, comprobar el nivel de combustible y mostrar las estaciones de servicio más cercanas. El preacondicionamiento también puede programarse y activarse a través de la climatización de estacionamiento del automóvil o de la función de arranque a distancia del vehículo (ERS⁴).

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

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)

- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)

Ayuda mediante Volvo On Call*

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

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

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)

⁴ La función Engine Remote Start está disponible en algunos mercados y modelos.

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)

Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call*

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

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁵

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

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

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

Prioridad para el número de emergencias público⁵

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

Central de emergencias más cercana⁶

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

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

Número de alarma

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

⁵ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

⁶ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.



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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias (p. 22)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 18)

Ayuda para emergencias con Volvo On Call*

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

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁷

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

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

Prioridad para el número de emergencias público⁷

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

Central de emergencias más cercana⁸

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

NOTA

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

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

Número de alarma

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

⁷ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

⁸ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

⁹ Los servicios varían según el mercado.

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

Los botones **ON CALL** y **SOS** se desconectan cuando el sistema eléctrico está en la posición de encendido **I** y **II** o si el motor está en marcha:

1. Pulse **Ajustes**.
2. Pulse **Comunicación** → **Volvo On Call**.
3. Seleccione **Bloqueo botones SOS/On Call** para desactivar.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias (p. 22)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)

- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 18)

Asistencia en carretera con Volvo On Call*

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

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

También se puede llamar al centro de atención al cliente Volvo On Call, pero para que el operador pueda conocer el estado y posición del automóvil es necesario que el vehículo esté conectado a Internet.





i NOTA

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

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para todos los demás servicios¹⁰ como, por ejemplo, la asistencia en carretera.

Los botones **ON CALL** y **SOS** se desconectan cuando el sistema eléctrico está en la posición de encendido **I** y **II** o si el motor está en marcha:

1. Pulse **Ajustes**.
2. Pulse **Comunicación** → **Volvo On Call**.
3. Seleccione **Bloqueo botones SOS/On Call** para desactivar.

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)

- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 18)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)

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

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

Desbloqueo del vehículo a distancia a través del centro de atención al cliente de Volvo On Call¹¹

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

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

¹⁰ Los servicios varían según el mercado.

¹¹ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

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

i NOTA

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

i NOTA

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

Bloqueo y desbloqueo mediante la aplicación

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

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)

Aviso de robo con Volvo On Call*

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



- ◀ Si no se desconecta la alarma al cabo de poco tiempo, automáticamente se da la alerta¹² a un operador del centro de atención al cliente de Volvo On Call. El operador intentará ponerse en contacto con el propietario del automóvil a través del teléfono. Si se descubre que el vehículo está siendo utilizado por una persona no autorizada, se podrá iniciar un rastreo. Entonces se conecta con la policía.

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

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)

- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)

Localización de vehículo robado con Volvo On Call*¹³

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

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

i NOTA

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

i NOTA

Para poder rastrear el vehículo se requiere que se presente una denuncia ante la policía. Volvo On Call solo facilita información a la policía.

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

¹³ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 18)

Inmovilizador controlado a distancia¹⁴ con Volvo On Call*

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

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

NOTA

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

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

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)

¹⁴ Disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo A.

Servicio de atención al cliente con Volvo On Call¹⁵

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

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

Existen otras formas de ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call: a través de la aplicación Volvo On Call o por teléfono.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)

- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)

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

Póngase en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call para que le envíen destinos directamente al sistema de navegación del automóvil¹⁶.

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

Es posible solicitar al operador del centro de atención al cliente Volvo On Call varios destinos en una o varias ocasiones. Sin embargo, se enviarán al automóvil de una en una.

Información relacionada

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

¹⁵ No disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo B.

- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 11)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 12)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicio de atención al cliente con Volvo On Call* (p. 14)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente Volvo On Call* (p. 19)

Mercados con Volvo On Call*

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

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

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

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Irlanda	X	
Islandia		X
Israel		X
Italia	X	
Canadá	X	
Kazajistán	X	
China	X	
Kosovo		X
Croacia		X
Letonia		X
Lituania		X
Luxemburgo	X	
Macedonia		X
Malta		X
Moldavia		X
Montenegro		X
Holanda	X	

¹⁶ Válido para algunos mercados y para automóviles con Sensus Navigation*.





Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Noruega	X	
Polonia	X	
Portugal	X	
Rumanía		X
Rusia	X ^A	
República checa		X
Alemania	X	
Suiza	X	
Serbia		X
Eslovaquia		X
Eslovenia		X
España	X	
Reino Unido	X	
Suecia	X	
Turquía		X
Bielorrusia	X	
Ucrania		X ^A
Hungría		X

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
EE.UU.	X	
Austria	X	

^A Volvo On Call no está disponible en la península de Crimea.

Información más reciente

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)

Servicios de Volvo On Call* por mercado

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

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

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

^A Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo A

^B Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo B

Más información en la página de soporte técnico de Volvo Cars

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)

Volvo On Call* modo de reposo y disponibilidad

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

Después de sacar la llave del automóvil, las funciones están disponibles de forma continua durante 5 días y, a continuación, una vez a la hora durante los 17 días siguientes. Después de un total de 22 días, el sistema se desconectará hasta que se arranque el automóvil¹⁷.

PRECAUCIÓN

Los servicios del sistema funcionan únicamente en las zonas donde los socios colaboradores de Volvo On Call tienen cobertura móvil y en los mercados donde Volvo On Call está disponible.

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Batería auxiliar de Volvo On Call* (p. 24)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)

- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 16)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 18)

¹⁷ La disponibilidad de las funciones puede variar.

Volvo On Call* en el extranjero

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

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

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

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

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 15)

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

Pais	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
Albania	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnia-Herzegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasil	0800 70 775 90	No aplicable
Bulgaria	+359 291 146	+359 291 146
Chipre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Dinamarca	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estonia	80 07 777	+372 602 23 65
Finlandia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Francia	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grecia	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irlanda	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islandia	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Israel	+972 773 601 417	+972 773 601 417
Italia	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazajistán	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68



VOLVO ON CALL



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

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

A Este número de teléfono no da acceso al servicio de información y conserjería ni al de asistencia en carretera.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call* modo de reposo y disponibilidad (p. 17)

Dar prioridad al centro de atención al cliente Volvo On Call* o al centro de emergencias¹⁸

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

En automóviles con Volvo On Call¹⁹ es posible determinar si el automóvil debe ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call o con el centro de emergencias público, cuando se dispare la alarma automática de colisión o cuando se utilice el botón **SOS**.

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

Para modificar ese ajuste:

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

NOTA

Cuando se da prioridad a entablar contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call, se transmite más información desde el automóvil y se puede proporcionar una ayuda más amplia que si escoge el centro de emergencias como contacto primario. Si no es posible establecer comunicación con el centro de atención al cliente, el automóvil se pondrá en contacto con el centro de emergencias público.

Si, por el contrario, se da prioridad al centro de emergencias público y no se puede establecer comunicación con el mismo, en ese caso, no se intentará entablar contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call.

Información relacionada

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

Código PIN para Volvo On Call*

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

El código PIN de cuatro cifras lo genera automáticamente el centro de atención al cliente Volvo On Call o un concesionario autorizado Volvo. El código se envía al propietario del automóvil y se utiliza para identificar a las personas autorizadas a efectuar algunos servicios Volvo On Call.

Utilización del código PIN de Volvo On Call

El código PIN de Volvo On Call es necesario, por motivos de seguridad, para los siguientes servicios:

- Establecer el emparejamiento entre la aplicación Volvo On Call y su Volvo
- El desbloqueo a distancia de su automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call²⁰
- Cuando inicia el rastreo de vehículo robado a través del centro de atención al cliente Volvo On Call²⁰

¹⁸ Válido solo para el S60, el S60 Twin Engine, el V60, el V60 Twin Engine y el V60 Cross Country

¹⁹ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

²⁰ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

- Cuando crea un nuevo usuario de la aplicación para su automóvil
- Cuando cancela la suscripción Volvo On Call a través de la aplicación, por ejemplo, al cambiar de propietario

Ha olvidado o quiere cambiar el código PIN

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

- un concesionario o
- el servicio de atención al cliente Volvo On Call²⁰ a través del botón **ON CALL**, la aplicación Volvo On Call o mediante una llamada telefónica.

El nuevo código se enviará al propietario del vehículo.

Se ha escrito en la aplicación varias veces el código incorrecto

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

Diferencia entre la contraseña Volvo ID y el código PIN Volvo On Call

La contraseña de Volvo ID es necesaria para iniciar sesión en la aplicación Volvo On Call. El código PIN de Volvo On Call es el código de cuatro cifras que se utiliza en el caso de los servicios mencionados anteriormente. El código PIN demuestra que el usuario está autorizado.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 10)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 23)

Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call*

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

Finalizar el servicio Volvo On Call

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

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

El propietario no tiene que modificar o borrar su Volvo ID al vender su automóvil. El Volvo ID es personal. En cambio, es necesario poner fin a su condición de propietario y finalizar el emparejamiento entre la aplicación Volvo On Call y el automóvil.

Cambio de propietario al cambiar de país

Cuando se compra un automóvil y se importa a otro país, el propietario debe visitar sin falta un concesionario en el país donde se realiza la compra. De esa forma el concesionario borrará todos los datos del cliente en sus sistemas. En el país

²⁰ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.



- ◀ al que se importa el automóvil, el propietario deberá ponerse en contacto con un concesionario para que le ayuden a poner en marcha el servicio Volvo On Call.

Iniciar el servicio Volvo On Call

Al comprar un vehículo usado con Volvo On Call:

El nuevo propietario se pone en contacto con el concesionario autorizado Volvo y éste traspasa el tiempo restante de la suscripción al nuevo usuario. Si aún no se hubiera hecho, el concesionario borrará la información del anterior propietario. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que Volvo On Call funcione debidamente y para que el anterior propietario (o como persona autorizada) y para acceder a algunos servicios. Si el propietario todavía no dispone de un Volvo ID, es necesario crear uno para posteriormente poder emparejar la aplicación Volvo On Call con el automóvil.

El concesionario Volvo informará al nuevo propietario acerca del estado de la suscripción Volvo On Call del automóvil. El nuevo propietario recibirá un código PIN de cuatro cifras que es necesario para poder identificarse como propietario (o como persona autorizada) y para acceder a algunos servicios. Si el propietario todavía no dispone de un Volvo ID, es necesario crear uno para posteriormente poder emparejar la aplicación Volvo On Call con el automóvil.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 22)

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

Batería auxiliar de Volvo On Call*

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

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

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

Datos personales y Volvo On Call*

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

Volvo Car Corporation es responsable de los datos personales que se tratan en relación con este servicio. Este procesamiento se realiza según las normas establecidas y conforme a la legislación vigente relativa al tratamiento de datos personales.

Propósito de la gestión de los datos

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

Qué datos personales se gestionan

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

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar Volvo On Call y en otros contactos con Volvo Cars, tales como el nombre, la dirección, el número de teléfono, el tipo de servicio y la duración del servicio.
- Cuando se produce un incidente cubierto por Volvo On Call, se envía automáticamente información desde el vehículo. Estos mensajes contienen el número de identificación del vehículo (VIN), la hora en que se utilizó el servicio, el tipo de servicio, si se han disparado los airbags, si se han activado los sensores de los cinturones de seguridad, el nivel

de combustible, la temperatura dentro y fuera del vehículo, si las puertas y ventanillas están cerradas o abiertas y las seis últimas posiciones del vehículo.

- Otros datos que pueden relacionarse con el cliente son llamadas de teléfono con personas en el vehículo, el centro de atención al cliente que prestó el servicio y notas redactadas por el operador del centro de atención al cliente.

Quiénes tienen acceso a los datos personales

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

Eliminación de datos

Los datos que se necesitan para prestar el servicio Volvo On Call se guardan durante el plazo del contrato y después durante el tiempo necesario para que Volvo Cars pueda cumplir sus obligaciones según la normativa vigente. Los datos que se generan con motivo de incidentes cubiertos por Volvo On Call se eliminan 100 días después de ocurrido el incidente.

Corrección de datos y extracto del registro

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

Consentimiento de la gestión de datos personales

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

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

V O L V O