



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Dette dokumentet beskriver funksjonene til systemet Volvo On Call.

Det pågår et kontinuerlig utviklingsarbeid for å forbedre produktet vårt. Modifiseringer kan medføre at informasjon, beskrivelser og illustrasjoner

i dette tillegget varierer fra utstyret i bilen. Vi forbeholder oss retten til å foreta endringer uten forhåndsvarsel.

INNHOLDSFORTEGNELSE

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Telefonnummeret til Volvo On Call* servicesenteret	17
Komme i gang med Volvo On Call*	5		
Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen	6	Angi prioritet for Volvo On Call*-servicesenter og alarmsentral	20
Hjelp med Volvo On Call*	6	PIN-kode til Volvo On Call*	20
Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call*	7	Kjøpe eller selge bil med Volvo On Call*	21
Akutt hjelp med Volvo On Call*	8	Reservebatteri for Volvo On Call*	22
Vei hjelp med Volvo On Call*	9	Personopplysninger og Volvo On Call*	22
Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call*	9		
Tyverivarsling med Volvo On Call*	10		
Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call*	11		
Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call*	12		
Kundeservice via Volvo On Call*	12		
Sende destinasjoner til bilens navigasjonssystem via Volvo On Call*-servicesenter	13		
Volvo On Call*-markeder	14		
Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder	15		
Volvo On Call* hvilemodus og tilgjengelighet	16		
Volvo On Call* utenlands	16		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call¹ gir direkte kontakt med bilen, og i tillegg ekstra komfort og hjelp døgnet rundt.

Funksjonene er tilgjengelige via Volvo On Call-appen² samt **ON CALL**- og **SOS**-knappen i bilta-ket:



Det er for eksempel mulig å låse eller låse opp bilen eller kontrollere drivstoffnivået direkte på en telefon via Volvo On Call-appen. Hvis det skulle oppstå en ulykke, kan akutt hjelp, for eksempel i form av ambulans eller politi, sendes til bilen. Ved mindre akutte problemer, for eksempel punktering, kan vei-hjelp tilkalles.

¹ Tilgjengelighet avhengig av marked.

² App-funksjoner varierer mellom markeder.

³ Tjenestene varierer fra marked til marked.

i NBI

SOS-knappen skal bare brukes ved ulykker, sykdom eller ved eksterne trusler mot bilen og passasjerene. **SOS**-funksjonen er bare beregnet for nødsituasjoner. Misbruk kan føre til ekstradebitering.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan brukes til alle de andre tjenestene³, inkludert vei-hjelp.

Volvo On Call-systemet

Volvo On Call er koblet til bilens sikkerhets- og alarmsystem og de øvrige systemene i bilen, som lås og klima. Bilen har et innebygd modem for kommunikasjon med Volvo On Call-servicesenteret og Volvo On Call-appen. GNSS (Global Navigation Satellite System) brukes for å lokalisere bilen.

Kontakte servicesenter

Du kontakter Volvo On Call-servicesenteret ved å bruke bilens **ON CALL**-knapp eller Volvo On Call-appen. Det er også mulig å ringe via telefon til Volvo On Call-servicesenteret.

i NBI

Alle samtaler med Volvo On Call-servicesenteret kan bli spilt inn.

Relatert informasjon

- Komme i gang med Volvo On Call* (s. 5)
- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- Hjelp med Volvo On Call* (s. 6)
- Personopplysninger og Volvo On Call* (s. 22)
- Volvo On Call* hvilemodus og tilgjengelighet (s. 16)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

Komme i gang med Volvo On Call*

Denne artikkelen inneholder en beskrivelse av hva som kreves for å komme i gang med Volvo On Call.

Forberedelser

Volvo On Call er et fabrikktillegg, og føreren bør ha lastet ned Volvo On Call-appen og testet den i demomodus før bilen hentes hos forhandleren. Da er det mulig å utforske de fleste funksjonene og få kunnskap om hvordan appen brukes. Appen er gratis.

Aktivering av Volvo On Call

Ved overlevering av bilen aktiverer forhandleren Volvo On Call-systemet, og eieren får en automatisk generert PIN-kode for Volvo On Call. PIN-koden brukes av sikkerhetsgrunner for å identifisere eieren av bilen (eller en annen godkjent person, for eksempel et familiemedlem) og fungerer som en bilnøkkel.

Volvo On Call-abonnement

Bilen må ha et gyldig Volvo On Call-abonnement.

Abonnementet starter i forbindelse med bilkjøpet når systemet aktiveres. Abonnementet er tidsbegrenset, men kan forlenges, og gyldigheten er markedsavhengig. Kontakt en Volvo-forhandler for hjelp.

NBI

Automatisk kollisjonsalarm, **SOS**-knappen og veihjelp via **On Call**-knappen fungerer også uten abonnement.

Volvo ID og tilkobling av Volvo On Call-app til bil

For at Volvo On Call skal kunne brukes, kreves en Volvo ID. Etter at en Volvo ID er opprettet, må Volvo On Call-appen kobles til bilen.

NBI

Vær oppmerksom på at for å kunne bruke Volvo On Call-appen kreves det at både eieren og bilen har gyldig Volvo On Call-abonnement.

Kjøp av bruktbil med Volvo On Call

Ved kjøp av en brukt Volvo med Volvo On Call er det viktig å slette data fra tidligere eier og legge til egne opplysninger for at tjenesten skal fungere. Besøk en Volvo-forhandler for hjelp.

Relatert informasjon

- PIN-kode til Volvo On Call* (s. 20)
- Kjøpe eller selge bil med Volvo On Call* (s. 21)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)

- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)

Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen

Volvo On Call-brukere har alltid direkte kontakt med bilen sin via Volvo On Call-appen.

Det er f.eks. mulig å se om lyspærer må skiftes og om spylervæske må fylles på. Det er mulig å låse og låse opp bilen, kontrollere drivstoffnivået og få informasjon om nærmeste bensinstasjon. Også forkondisjonering kan stilles inn og startes via bilens parkeringsklima eller funksjonen fjernstart av bil (ERS⁴).

Volvo On Call-appen oppdateres kontinuerlig. Oppdatert informasjon om tilgjengelige funksjoner for forskjellige bilmodeller finnes på support.volvocars.com.

Volvo On Call-appen finnes for iOS, Android og Windows Mobile. Last den ned gratis fra Apple Appstore, Google Play eller Windows Phone Store.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Komme i gang med Volvo On Call* (s. 5)
- Hjelp med Volvo On Call* (s. 6)

Hjelp med Volvo On Call*

Volvo On Call kan gi ekstra trygghet og hjelp ved for eksempel punktering, motorstopp eller en ulykke.

Volvo On Call tilbyr ikke bare ekstra komfort og kontroll via appen, men også en rekke hjelpetjenester via **SOS-** og **ON CALL-**knappene i taket, som akutt hjelp ved en ulykke, varsel om tyveri, veihjelp og fjernopplåsing.

Relatert informasjon

- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Vei hjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyverivarling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startsperr med Volvo On Call* (s. 12)
- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)

⁴ Engine Remote Start er tilgjengelig på visse markeder og modeller.

Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call*

Hvis det oppstår en kollisjon, kan bilen varsle automatisk til Volvo On Call-servisesenteret eller nærmeste alarmsentral, som kan sende ut akutt hjelp.

Volvo On Call Servisesenter⁵

Når bilens sikkerhetssystem utløses, f.eks. ved en ulykke der aktiveringsnivået for beltestrømmere eller kollisjonsputer nås, sendes et signal automatisk til Volvo On Call-servisesenteret. Følgende skjer:

1. En melding som blant annet inneholder bilens posisjon sendes automatisk til Volvo On Call-servisesenteret.
2. Volvo On Call servisesenter etablerer så muntlig kontakt med bilens fører og forsøker å finne omfanget av kollisjonen og behovet for hjelp.
3. Volvo On Call servisesenter kontakter så nødvendige hjelpeinstanser (politi, ambulanse, berging osv.).

Om muntlig kontakt ikke kan opprettes, kontakter Volvo On Call servisesenter aktuelle myndigheter, som bistår med egnede tiltak.

Prioritere offentlig nødnummer⁵

Det er mulig å stille inn at bilen skal ringe til offentlig alarmsentral istedenfor Volvo On Call-servisesenteret. Les separate instruksjoner.

Nærmeste alarmsentral⁶

Når bilens sikkerhetssystem utløses, for eksempel ved en ulykke der aktiveringsnivået for beltestrømmere eller kollisjonspute nås, sendes automatisk et signal direkte til nærmeste alarmsentral. Følgende skjer:

1. Alarmsentralen oppretter muntlig kontakt med bilens fører og forsøker å fastslå omfanget av kollisjonen og behovet for hjelp.
2. Alarmsentralen sender nødvendig innsatspersonell (politi, ambulanse, berging osv.).

Alarmnummer

Når kollisjonsalarmen aktiveres, forsøker systemet å opprette kontakt med landets Volvo On Call-servisesenter. Hvis dette ikke er mulig, går samtalen direkte til utpekt alarmnummer for området der bilen befinner seg.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Angi prioritet for Volvo On Call*-servisesenter og alarmsentral (s. 20)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernoplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call* utenlands (s. 16)

⁵ Gjelder Volvo On Call-markeder av type A.

⁶ Gjelder Volvo On Call-markeder av type B.

Akutt hjelp med Volvo On Call*

Trykk på **SOS**-knappen for å kontakte Volvo On Call-servicesenteret eller nærmeste alarmsentral i en nødssituasjon.

Volvo On Call Servicesenter⁷

For å tilkalle hjelp ved sykdom, ytre trusler mot bilen eller passasjerene kan Volvo On Call-servicesenteret varsles manuelt ved å holde inne **SOS**-knappen i minst 2 sekunder. Volvo On Call-servicesenteret varsles, finner bilens posisjon og prøver å opprette muntlig kontakt med føreren for å avtale hjelpebehov.

Om muntlig kontakt ikke kan opprettes, kontakter Volvo On Call-servicesenteret nødvendige hjelpeinstanser (politi, ambulanse, bergingsfirma osv.), som bistår med egnede tiltak.

Prioritere offentlig nødnummer⁷

Det er mulig å stille inn at bilen skal ringe til offentlig alarmsentral istedenfor Volvo On Call-servicesenteret. Les separate instruksjoner.

Nærmeste alarmsentral⁸

For å tilkalle hjelp ved sykdom, ytre trusler mot bilen eller mot passasjerer kan nærmeste alarmsentral varsles manuelt ved at **SOS**-knappen trykkes i minst 2 sekunder. Via muntlig kontakt

fastslås behovet for hjelp (politi, ambulanse, berging osv.), og innsatspersonell sendes til bilen.

NBI

SOS-knappen skal bare brukes ved ulykker, sykdom eller ved eksterne trusler mot bilen og passasjerene. **SOS**-funksjonen er bare beregnet for nødsituasjoner. Misbruk kan føre til ekstradebitering.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan brukes til alle de andre tjenestene⁹, inkludert vei-hjelp.

Alarmnummer

Når kollisjonsalarmen aktiveres, forsøker systemet å opprette kontakt med landets Volvo On Call-servicesenter. Hvis dette ikke er mulig, går samtalen direkte til utpekt alarmnummer for området der bilen befinner seg.

ON CALL- og **SOS**-knappene kan deaktiveres når bilens elektriske system er i tenningsposisjon **I, II** eller hvis motoren er i gang:

1. Trykk på **Innstillinger**.
2. Trykk på **Kommunikasjon** → **Volvo On Call**.

3. Velg **SOS/On Call-knapp lås** for å deaktivere.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Angi prioritet for Volvo On Call*-servicesenter og alarmsentral (s. 20)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Vei-hjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startsperr med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call* utenlands (s. 16)

⁷ Gjelder Volvo On Call-markeder av type A.

⁸ Gjelder Volvo On Call-markeder av type B.

⁹ Tjenestene varierer fra marked til marked.

Veihjelp med Volvo On Call*

Ved for eksempel punktering, drivstoffmangel eller utladet batteri er det mulig å tilkalle hjelp med **ON CALL**-knappen eller Volvo On Call-appen.

Hvis **ON CALL**-knappen i taket holdes inne i minst 2 sekunder, blir det opprettet muntlig kontakt mellom Volvo On Call-servisesenteret og føreren. Dette gir mulighet til å avtale hvilken hjelpeinnsats som er nødvendig.

Det er også mulig å ringe Volvo On Call service-senter, men bilen må være tilkoblet for at operatøren skal kunne se bilens status og posisjon.

i NBI

SOS-knappen skal bare brukes ved ulykker, sykdom eller ved eksterne trusler mot bilen og passasjerene. **SOS**-funksjonen er bare beregnet for nødsituasjoner. Misbruk kan føre til ekstradebitering.

Volvo On Call-appen og **ON CALL**-knappen kan brukes til alle de andre tjenestene¹⁰, inkludert veihjelp.

ON CALL- og **SOS**-knappene kan deaktiveres når bilens elektriske system er i tenningsposisjon **I, II** eller hvis motoren er i gang:

1. Trykk på **Innstillinger**.
2. Trykk på **Kommunikasjon** → **Volvo On Call**.
3. Velg **SOS/On Call-knapp lås** for å deaktivere.

Det kan være nødvendig å tegne veiassistanseavtale separat.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startsperr med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call* utenlands (s. 16)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)

Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call*

Bilen kan fjernopplåses via Volvo On Call-servisesenteret. Den kan også låses og låses opp via Volvo On Call-appen.

Fjernopplåsing via Volvo On Call-servisesenteret¹¹

Hvis fjernnøkkelen til bilen har blitt borte eller er låst inne i bilen, er det mulig å fjernopplåse bilen i løpet av de neste 5 døgnene via Volvo On Call-servisesenteret etter godkjenning med PIN-kode. Deretter fjernopplåser Volvo On Call-servisesenteret bilen etter avtale.

1. Kontakt Volvo On Call-servisesenteret via Volvo On Call-appen (elle ring med en telefon).
2. Når Volvo On Call-servisesenteret har bekreftet bilens eier eller en annen autorisert person med PIN-kode, sendes etter avtale et signal til bilen om opplåsing.

¹⁰ Tjenestene varierer fra marked til marked.

¹¹ Gjelder Volvo On Call-markeder av type A.

- ◀ 3. Trykk lett én gang på den gummierte trykkplaten nederst på håndtaket til koffertlokket/bakluken for å låse opp bilen.
- > Nå kan alle dørene åpnes på vanlig måte.

i NBI

Hvis du trykker på den gummierte trykkplaten på koffertlokket/bakluken innen et tidsrom som er forhåndsbestemt av Volvo On Call-servicesenteret, vil bilen låses igjen.

i NBI

Hvis bilen for eksempel står i et parkeringshus, kan fjernopplåsingsfunksjonen være begrenset på grunn av dårlig mottak.

Låsing/opplåsing via appen

Status for samtlige dører og vinduer vises. Føreren kan låse og låse opp bilen på avstand i fem døgn etter at bilen ble låst. Av sikkerhetsgrunner kreves passordet for din Volvo ID når bilen låses opp via Volvo On Call-appen.

Relatert informasjon

- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* servicesenteret (s. 17)

- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyverivarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startsperr med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)

Tyverivarsling med Volvo On Call*

Når bilens alarm aktiveres, får bileieren en melding til telefonnummeret som er registrert hos forhandleren, og deretter et push-varsel til Volvo On Call-appen.

Hvis ikke alarmen slås av innen kort tid, varsles¹² en operatør på Volvo On Call-servicesenteret automatisk. Operatøren forsøker å kontakte bileieren via telefon. Hvis det viser seg at bilen brukes av en uautorisert person, kan sporing startes. Politiet blir i så fall koblet inn.

Hvis alarmen slås av ved hjelp av fjernnøkkelen, blir tjenesten avbrutt.

Relatert informasjon

- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* servicesenteret (s. 17)
- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)

¹² Gjelder ikke Volvo On Call-markeder av type B.

- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)

Spring av stjålet kjøretøy med Volvo On Call*¹³

Ved mistanke om at bilen er stjålet kan Volvo On Call-servicesenteret kontaktes via Volvo On Call-appen eller telefonsamtale for å forsøke å finne bilen.

Hvis tyveri eller annen ulovlig bruk av bilen er konstatert, kan eieren av bilen sammen med politiet og Volvo On Call servicesenter bli enige om at bilen skal spores. Volvo On Call servicesenter sender en melding til bilen for å finne bilens posisjon. Deretter kontaktes politiet eller annen myndighet.

NBI

Dette gjelder også hvis bilen har blitt åpnet og stjålet ved bruk av en tilhørende nøkkel.

NBI

En forutsetning for at bilen skal kunne spores, er at det leveres en politianmeldelse. Volvo On Call gir bare ut informasjon til politiet.

Relatert informasjon

- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)
- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyverivarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Volvo On Call* utenlands (s. 16)

¹³ Gjelder ikke Volvo On Call-markeder av type B.

Fjernbetjent startspærre¹⁴ med Volvo On Call*

Ved et eventuelt biltyveri kan en startspærre fjernaktiveres.

Hvis bilen blir stjålet, kan eieren kontakte Volvo On Call-servicesenteret (via telefon eller Volvo On Call-appen) eller myndighetene.

i NBI

Dette gjelder også hvis bilen har blitt åpnet og stjålet ved bruk av en tilhørende nøkkel.

Etter å ha vært i kontakt med myndighetene deaktiverer Volvo On Call servicesenter så fjernnøkler for å forhindre start av bilen. En deaktivert bil kan bare startes igjen ved kontakt med Volvo On Call servicesenter og etter bekreftelse med PIN-kode. Deretter utfører Volvo On Call-servicesenteret aktivering av bilen.

Relatert informasjon

- Telefonnummeret til Volvo On Call* servicesenteret (s. 17)
- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)

- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)

Kundeservice via Volvo On Call*¹⁵

Trykk på **ON CALL**-knappen for å få svar på generelle kundespørsmål.

Ved spørsmål om bruke av bilen kan **ON CALL**-knappen benyttes for å komme i kontakt med Volvo On Call-servicesenteret. En operatør svarer døgnet rundt.

Volvo On Call servicecenter kan også nås via Volvo On Call-appen og via telefon.

Relatert informasjon

- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startspærre med Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

¹⁴ Gjelder enkelte Volvo On Call-markeder av type A.

¹⁵ Gjelder ikke for enkelte Volvo On Call-markeder av type B.

- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)

Sende destinasjoner til bilens navigasjonssystem via Volvo On Call*-servicesenter

Kontakt Volvo On Call-servicesenter for å få sendt destinasjoner direkte til bilens navigasjonssystem¹⁶.

Trykk på **ON CALL**-knappen i taket i bilen for å få hjelp til å finne for eksempel en restaurant, et hotell, et verksted, en severdighet eller en annen destinasjon. En operatør sender destinasjonen til bilen, og destinasjonen kan legges til som delmål eller reisemål i midtdisplayet.

Det er mulig å be operatøren på Volvo On Call-servicesenteret om flere destinasjoner samtidig. De blir imidlertid sendt til bilen én om gangen.

Relatert informasjon

- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)
- Veihjelp med Volvo On Call* (s. 9)
- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Tyvervarsling med Volvo On Call* (s. 10)
- Sporing av stjålet kjøretøy med Volvo On Call* (s. 11)
- Fjernbetjent startsperr med Volvo On Call* (s. 12)

- Kundeservice via Volvo On Call* (s. 12)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)

¹⁶ Gjelder visse markeder og biler med Sensus Navigation*.

Volvo On Call*-markeder

Her vises en oversikt over hvilke markeder som har Volvo On Call. Avhengig av markedstypen er ikke alle tjenester tilgjengelige. Hvilke tjenester som er tilgjengelige i de forskjellige markedene, oppgis separat og fremgår av beskrivelsen av de enkelte tjenestene.

Marked	Markedstype	
	A	B
Albania		X
Belgia	X	
Bosnia-Hercegovina		X
Brasil	X	
Bulgaria		X
Kypros		X
Danmark	X	
Estland		X
Finland	X	
Frankrike	X	
Hellas		X
Irland	X	
Island		X

Marked	Markedstype	
	A	B
Israel		X
Italia	X	
Canada	X	
Kasakhstan	X	
Kina	X	
Kosovo		X
Kroatia		X
Latvia		X
Litauen		X
Luxembourg	X	
Makedonia		X
Malta		X
Moldavia		X
Montenegro		X
Nederland	X	
Norge	X	
Polen	X	
Portugal	X	

Marked	Markedstype	
	A	B
Romania		X
Russlad	X ^A	
Tsjekkia		X
Tyskland	X	
Sveits	X	
Serbia		X
Slovakia		X
Slovenia		X
Spania	X	
Storbritannia	X	
Sverige	X	
Tyrkia		X
Hviterusland	X	
Ukraina		X ^A
Ungarn		X
USA	X	
Østerrike	X	

A Volvo On Call er ikke tilgjengelig på Krim-halvøya.

Oppdatert informasjon

Volvo On Call blir tilgjengelig på stadig flere steder. For oppdatert informasjon om hvor Volvo On Call er tilgjengelig, se support.volvocars.com eller kontakt en Volvo-forhandler.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)

Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder

Her vises en oversikt over hvilken markedstype Volvo On Call-tjenestene er tilgjengelige for.

Tjenester	Markedstype	
	A	B
Volvo On Call-app	X	X
Automatisk kollisjonsalarm	X	X
Akutt hjelp i nødssituasjoner	X	X
Veihjelp	X	X
Fjernoplåsing via -servicesenteret	X	
Tyverivarsling via servicesenter	X	
Sporing av stjålet kjøretøy	X	
Fjernbetjent startsperr	X ^A	
Kundeservice	X	X ^B
Sende destinasjoner til navigasjonssystemet via et servicesenter	X ^A	

^A Bare enkelte Volvo On Call-markeder av type A

^B Bare enkelte Volvo On Call-markeder av type B

Se Volvo Cars' side med teknisk kundestøtte for mer informasjon

Se support.volvocars.com for mer informasjon om Volvo On Call-tjenester og appfunksjoner.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

Volvo On Call* hvilemodus og tilgjengelighet

Volvo On Call-systemets funksjoner er tilgjengelige i en viss tid etter at fjernnøkkelen har blitt fjernet.

Etter at fjernnøkkelen er tatt ut av bilen, er funksjonene til kontinuerlig tilgjengelig i 5 døgn, og deretter én gang per time i de neste 17 døgnene. Etter til sammen 22 døgn blir systemet slått av til bilen startes igjen¹⁷.

ADVARSEL

Tjenestene i systemet fungerer bare i områder der Volvo On Calls samarbeidspartnere har mobildekning og på markeder der Volvo On Call er tilgjengelig.

Akkurat som for mobiltelefoner kan atmosfæriske forstyrrelser eller dårligere senderdekning før til at tilkobling ikke er mulig, for eksempel i tynt befolkede områder.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Reservebatteri for Volvo On Call* (s. 22)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)
- Volvo On Call*-tjenester i forskjellige markeder (s. 15)
- Volvo On Call* utenlands (s. 16)

¹⁷ Funksjonenes tilgjengelighet kan variere.

Volvo On Call* utenlands

Volvo On Call-tjenestene kan variere ved kjøring mellom land.

Når du trykker på **SOS**-knappen, kobles du alltid til Volvo On Call-servicesenteret på markedet der bilen befinner seg. Hvis det ikke er Volvo On Call-servicesenter i dette markedet, blir nærmeste alarmsentral kontakttet.

Når du trykker på **ON CALL**-knappen, kobles du alltid til Volvo On Call-servicesenteret i ditt hjemland.

I land uten roamingavtale er imidlertid ingen Volvo On Call-tjenester tilgjengelige.

Kontakt en Volvo-forhandler for mer informasjon.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Volvo On Call*-markeder (s. 14)

Telefonnummeret til Volvo On Call* servicesenteret

Land	Oppringing i hjemlandet	Oppringing utenlands
Albania	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Belgia	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnia-Hercegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasil	0800 70 775 90	Ikke aktuelt
Bulgaria	+359 291 146	+359 291 146
Kypros	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Danmark	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
Frankrike	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Hellas	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irland	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Island	+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
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kasakhstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





Land	Oppringing i hjemlandet	Oppringing utenlands
Kina	400 606 1635 ^A	+86 40 606 1635 ^A
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Kroatia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Latvia	800 070 77	+371 661 008 21
Litauen	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (kundesenteret finnes i Belgia)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Makedonia	+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
Nederland	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Norge	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Romania	313 200 200	+36 145 844 47
Russlad	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Sveits	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovakia	+421 258 252 186	+421 258 252 186

Land	Oppringing i hjemlandet	Oppringing utenlands
Slovenia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Spania	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Storbritannia	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Sverige	020 55 55 66	+46 31 518 335
Tsjekkia	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Tyrkia	444 4 858	+90 212 356 13 17
Tyskland	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Hviterussland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraina	0800 303 555	+380 444 950 078
Ungarn	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Østerrike	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

A Telefonnummeret gjelder ikke for Information and concierge service eller veiasstansse.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Volvo On Call* hvilemodus og tilgjengelighet (s. 16)

Angi prioritet for Volvo On Call*-servicesenter og alarmsentral¹⁸

Velg om bilen skal ringe opp Volvo On Call-servicesenteret eller alarmsentralen i en nødssituasjon.

I biler med Volvo On Call¹⁹ er det mulig å angi om bilen skal kontakte Volvo On Call-servicesenteret eller den offentlige alarmsentralen når den automatiske kollisjonsalarmløses eller **SOS**-knappen brukes.

Bilens innstilling fra fabrikk er at Volvo On Call-servicesenteret kontaktes først.

Hvis innstillingen skal endres:

1. Trykk på **Innstillinger** i toppvinduet på midt-displayet.
2. Trykk på **Kommunikasjon** → **Volvo On Call**.
3. Velg **Prioriter off. telefonsenter før Volvo telefonsenter** hvis en offentlig alarmsentral skal kontaktes med én gang.

i NBI
Når kontakt med Volvo On Call-servicesenteret prioriteres, blir mer informasjon overført fra bilen, og mer omfattende hjelp kan gis hvis den offentlige alarmsentralen er primærkontakt. Hvis kontakt med servicesenteret ikke kan opprettes, kontakter bilen i stedet den offentlige alarmsentralen.
Hvis den offentlige alarmsentralen derimot prioriteres og kontakt ikke kan opprettes, gjøres det ikke forsøk på å nå Volvo On Call-servicesenteret i stedet.

Relatert informasjon

- Automatisk kollisjonsalarm med Volvo On Call* (s. 7)
- Akutt hjelp med Volvo On Call* (s. 8)

PIN-kode til Volvo On Call*

PIN-koden benyttes av sikkerhetsgrunner for å identifisere at en person har myndighet til å utføre Volvo On Call-tjenester i en bestemt bil.

Den firesifrede PIN-koden genereres automatisk av Volvo On Call-servicesenteret eller av en autorisert Volvo-forhandler. Koden sendes til bileieren og brukes til å identifisere personer som er autorisert for å utføre visse Volvo On Call-tjenester.

Bruke Volvo On Call PIN-kode

Volvo On Call PIN-koden er av sikkerhetsårsaker nødvendig ved følgende tjenester:

- Opprette kobling mellom Volvo On Call-app og din Volvo
- Fjernopplåsning av bilen din via Volvo On Call-servicesenteret²⁰
- Hvis du starter sporing av en stjålet bil via Volvo On Call-servicesenteret²⁰
- Hvis du oppretter nye app-brukere til bilen din
- Hvis du avbryter Volvo On Call-abonnementet via appen, f.eks. ved eierskifte

¹⁸ Gjelder bare S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine og V60 Cross Country

¹⁹ Gjelder Volvo On Call-markeder av type A.

²⁰ Gjelder ikke Volvo On Call-markeder av type B.

Glemte eller vil bytte PIN-kode

Hvis man glemmer PIN-koden eller den må byttes (for eksempel ved kjøp av en bruktbil med Volvo On Call) kontaktes

- en forhandler eller
- Volvo On Call-servicenteret²⁰ via **ON CALL**-knappen, Volvo On Call-appen eller en vanlig telefonsamtale.

Den nye koden blir sendt til bileieren.

Feil PIN-kode er skrevet inn i appen gjentatte ganger

Hvis en feilaktig PIN-kode angis ti ganger på rad, blir kontoen låst. For å kunne bruke appen igjen må du velge en ny PIN-kode og opprette en ny app-konto ved å følge samme prosess som da den tidligere appkontoen ble opprettet.

Forskjellen mellom Volvo ID-passordet og Volvo On Call PIN-koden

Passordet til Volvo ID kreves for å logge inn i Volvo On Call-appen. PIN-koden for Volvo On Call er den firesifrede koden som brukes til de ovennevnte tjenestene. PIN-koden beviser at brukeren er autorisert.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)
- Komme i gang med Volvo On Call* (s. 5)

- Fjernopplåsing og fjernlåsing med Volvo On Call* (s. 9)
- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- Kjøpe eller selge bil med Volvo On Call* (s. 21)

Kjøpe eller selge bil med Volvo On Call*

Ved eierskifte er det viktig å avslutte Volvo On Call-tjenesten.

Avslutte Volvo On Call-tjeneste

Kontakt en Volvo-forhandler ved eierskifte for å avslutte tjenesten. Forhandleren sier opp abonnementet og sletter tjenestehistorien. Tjenesten kan også avsluttes med Volvo On Call-appen.

Ved eierskifte er det viktig å tilbake stille personlige innstillinger og brukerdata i bilen til opprinnelig fabrikkinnstilling. Dette gjøres via innstillingsmenyen i midtdisplayet.

Eieren skal ikke slette sin Volvo ID når bilen selges. Volvo ID er personlig. Bileierskapet og tilknytningen mellom Volvo On Call-appen og bilen må derimot avsluttes.

Eierbytte ved bytte av land

Hvis en bil kjøpes og importeres til et annet land, bør eieren være nøye med å besøke en forhandler i landet der bilen blir kjøpt. Forhandleren skal da slette alle kundedata i sine systemer. I landet som bilen importeres til skal eieren kontakte en forhandler for å få hjelp til å starte Volvo On Call-tjenesten.

Start Volvo On Call-tjeneste

Ved kjøp av bruktbil med Volvo On Call:

²⁰ Gjelder ikke Volvo On Call-markeder av type B.

- « Den nye eieren kontakter Volvoforhandleren, som skriver over gjenværende tid av abonnementet til den nye eieren. Hvis det ikke allerede er gjort, sletter forhandleren informasjonen fra den forrige eieren. Det er viktig at kontaktopplysningene er oppdatert for at Volvo On Callskal fungere, og at den tidligere eieren ikke skal ha tilgang til å utføre Volvo On Call-tjenester i bilen.

Volvo-forhandleren opplyser den nye eieren om status for bilens Volvo On Call-abonnement. Den nye eieren får en personlig firesifret PIN-kode som er nødvendig for å identifisere seg som eier (eller annen ansvarlig person) og få tilgang til visse tjenester. Hvis eieren ikke har en Volvo ID fra før, må den opprettes før Volvo On Call-appen knyttes til bilen.

Relatert informasjon

- Komfort og kontroll med Volvo On Call-appen (s. 6)
- PIN-kode til Volvo On Call* (s. 20)
- Telefonnummeret til Volvo On Call* service-senteret (s. 17)

Reservebatteri for Volvo On Call*

Hvis bilen blir strømløs, erstattes hovedbatteriet med reservebatteriet for Volvo On Call.

Reservebatteriet har begrenset levetid. Når batteriet trenger service eller utskifting, vises en melding i førerdisplayet, **Volvo On Call Service nødvendig**.

Kontakt et autorisert Volvo-verksted hvis meldingen vedvarer.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)

Personopplysninger og Volvo On Call*

Personlige opplysninger som behandles i forbindelse med Volvo On Call-tjenesten.

Volvo Car Corporation har ansvar for de personopplysninger som behandles i forbindelse med tjenesten. All behandling skjer i henhold til god praksis og gjeldende lovgivning angående behandling av personopplysninger.

Formålet med behandlingen

Personopplysninger brukes av Volvo Cars og deres samarbeidspartnere både innenfor og utenfor EU/EØS for å levere og utvikle tjenesten.

Hvilke personopplysninger behandles?

Personopplysningene som behandles når det gjelder Volvo On Call består hovedsakelig av følgende tre kategorier.

- Personopplysninger som kunden selv gir i forbindelse med aktivering av Volvo On Call og ved annen kontakt med Volvo Cars, som navn, adresse, telefonnummer, type tjeneste og tjenestens varighet.
- Når en hendelse som omfattes av Volvo On Call inntreffer, sendes informasjon fra kjøretøyet automatisk. En slik melding inneholder kjøretøyetets understellsnr. (VIN), klokkeslett da tjenesten ble benyttet, type tjeneste, om kollisjonsputer er utløst, om beltestrammere er utløst, aktuell drivstoffmengde, aktuell temperatur inne i og utenfor bilen, om dører

og vinduer var låst eller åpnet og de seks siste posisjonene til kjøretøyet.

- Annen informasjon som kan knyttes til kunden, er telefonsamtaler med personer i kjøretøyet, det servicesenteret som har levert tjenesten og notatene til servicesenteroperatøren.

Hvem får tilgang til personopplysningene?

Volvo bruker underleverandører til levering av tjenesten. Disse underleverandørene jobber på oppdrag fra Volvo Cars og får bare behandle personopplysninger i den grad som er nødvendig for å levere tjenesten. Alle underleverandører er bundet av avtaler som pålegger dem konfidensialitet og å behandle personopplysninger i henhold til gjeldende lov.

Lagringsrutiner

De personopplysningene som er nødvendige for å levere Volvo On Call-tjenesten, lagres i løpet av avtaletiden og deretter så lenge som nødvendig for at Volvo Cars skal kunne oppfylle sine plikter i henhold til lov og andre bestemmelser. Opplysningene som genereres ved hendelser som omfattes av Volvo On Call, oppbevares i 100 dager etter at hendelsen har inntruffet.

Rettelser og registerutdrag

Privatpersoner har rett til å be om at feilaktige opplysninger blir rettet og få et registerutdrag som viser hvilke personopplysninger som er

behandlet. Kontakt Volvos kundeservice for å rette personopplysninger. Anmodning om registerutdrag skal fremsettes skriftlig og være undertegnet av søkeren samt inneholde opplysninger om navn, adresse og kundenummer. Anmodningen skal sendes til Volvo Personvagnar AB, Personoppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Sverige.

Samtykke til behandling av personopplysninger

Når brukeren aktiverer abonnementet i samsvar med det som fremgår av veiledningen i dette dokumentet, samtykker han/hun i den behandlingen av personopplysninger som skjer i forbindelse med Volvo On Call-tjenesten.

Relatert informasjon

- Volvo On Call* (s. 4)

V O L V O