



WEB EDITION
VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Dit document beschrijft de functies van het Volvo On Call-systeem . Voor een correcte werking van het systeem is een actief abonnement vereist.

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

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

INHOUD

VOLVO ON CALL (VOC)

| | |
|---|----|
| Volvo On Call* | 4 |
| Volvo On Call* gebruiken | 5 |
| Beschikbare Volvo On Call*-functies | 6 |
| Comfortdiensten van Volvo On Call* | 6 |
| Mobiele app Volvo On Call* | 7 |
| Veiligheidsdiensten van Volvo On Call* | 9 |
| Handmatig alarm slaan via Volvo On Call* | 9 |
| Pechhulp onderweg invoepen met Volvo On Call* | 10 |
| Beveiligingspakket van Volvo On Call* | 10 |
| Auto ontgrendelen via Volvo On Call*-helpdesk | 11 |
| Beschikbaarheid Volvo On Call* | 12 |
| Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk | 15 |
| Pincode voor Volvo On Call* | 17 |
| Verkoop van auto met Volvo On Call* | 17 |
| Persoonsgegevens | 18 |

VOLVO ON CALL (VOC)

Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC)* is een aanvullende dienst op abonnementsbasis voor Volvo-bezitters. Het abonnement bestaat uit veiligheids- en comfortdiensten en een beveiligingspakket.

Het VOC-systeem is gekoppeld aan het SRS- en alarmsysteem van de auto en aan de overige systemen van de auto (bijvoorbeeld sloten en klimaatregeling). De auto is voorzien van een ingebouwd modem ten behoeve van de communicatie voor de VOC-diensten.

Beschikbaarheid

Bij uitname van de transpondersleutel blijven de functies van het systeem gedurende 5 dagen permanent beschikbaar en tijdens de 17 daaropvolgende dagen eenmaal per uur. Na in totaal 22 dagen staat het systeem uit, totdat u de auto opnieuw start.

Het systeem maakt gebruik van GNSS (Global Navigation Satellite System) om de auto te lokaliseren. De ingebouwde modem van de auto wordt gebruikt voor contact met de VOC-helpdesk en de mobiele app VOC.

WAARSCHUWING

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

Net als bij uw mobiele telefoon kunnen atmosferische storingen of een lagere dekking van de zendmasten ertoe leiden dat er geen verbinding tot stand gebracht kan worden, zoals het geval kan zijn in dunbevolkte gebieden.

Abonnement

Wanneer na aankoop van de auto het systeem wordt geactiveerd, gaat een abonnement in. Het abonnement heeft afhankelijk van de markt een bepaalde geldigheidsduur.

Informatie op internet

Zie support.volvocars.com voor meer informatie over Volvo On Call.

Met een persoonlijke Volvo ID kunt u inloggen op de mobiele app.

Neem het onderdeel over Volvo ID in de gebruikershandleiding door om te zien wat de voordelen ervan zijn en hoe u een Volvo ID aanmaakt.

Gerelateerde informatie

- Comfortdiensten van Volvo On Call* (p. 6)
- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call* (p. 9)

- Beveiligingspakket van Volvo On Call* (p. 10)
- Volvo On Call* gebruiken (p. 5)

Volvo On Call* gebruiken

Het Volvo On Call (VOC)-systeem wordt geactiveerd als een van de twee knoppen op het plafond wordt ingedrukt of als daarvoor wordt gekozen op het middendispley. Op het middendispley kunnen ook andere instellingen worden vericht.

VOC wordt automatisch gestart wanneer de veiligheidssystemen van de auto worden getriggerd, bijvoorbeeld bij een ongeluk waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of de airbags wordt gehaald. Er wordt dan contact gemaakt tussen de auto en de VOC-helpdesk, die de juiste hulpdiensten naar de positie van de auto stuurt.

Bij activering van een dienst verschijnt een symbool op het middendispley.



Overzicht van knoppen in het plafond en middendispley.

SOS-knop - in noodgevallen

Druk 2 seconden op de **SOS**-knop aan het plafond om de alarmdienst handmatig te activeren.

ON CALL-knop - bij pech onderweg

Druk gedurende 2 seconden op de **ON CALL**-knop aan het plafond om de dienst te activeren en contact op te nemen met de VOC-helpdesk.

Alternatief voor de ON CALL-knop

Druk op **On call** in het telefoonscherm op het middendispley. Kies **Bel** in het pop-upvenster dat wordt geopend.

i N.B.

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

De knop **ON CALL** is te gebruiken voor alle andere diensten met inbegrip van weghulp.

Dienst annuleren

Een geactiveerde dienst is binnen 8 seconden te annuleren door op **Ophangen** op het middendispley te drukken.

Instellingen

De mogelijke opties en instellingen voor het systeem vindt u in het middendispley:

1. Druk op **Instellingen** in het hoofdscherm.
2. Druk op **Communicatie** → **Volvo On Call**.
3. - Kies **UNIT activeren** voor activering van Volvo On Call-dienst en -abonnement. Neem contact op met uw Volvo-dealer voor meer informatie over het verlengen van abonnementen en het heractiveren van systemen.

- Kies **Toetsblokk.** om te bepalen wanneer de **SOS**- en **ON CALL**-knoppen geactiveerd moeten zijn. Bij activering van deze functie zijn de knoppen alleen actief, als het elektrische systeem van de auto in contactslotstand **I** of **II** staat of als de motor draait.

Gerelateerde informatie

- Beschikbare Volvo On Call*-functies (p. 6)
- Handmatig alarm slaan via Volvo On Call* (p. 9)
- Pechhulp onderweg inroepen met Volvo On Call* (p. 10)

Beschikbare Volvo On Call*-functies

Overzicht van de beschikbare Volvo On Call (VOC)-functies via de VOC-helpdesk en de mobiele app VOC.

| Dienst | Help-desk | App ^A |
|---|-----------|------------------|
| Afstandsstart verwarming | | X |
| Automatisch alarm | X | |
| Handmatig alarm | X | |
| Pechhulp onderweg | X | X |
| Diefstalwaarschuwing | X | |
| Opsporing van gestolen auto | X | |
| Ontgrendeling op afstand | X | X |
| Op afstand vergrendelen | | X |
| Op afstand bediende start-blokkering ^B | X | |
| Afstandsstart motor (ERS) ^{B, C} | | X |
| Auto lokaliseren | X | X |
| Dashboard van auto | | X |
| Logboekfunctie | | X |

| Dienst | Help-desk | App ^A |
|--|-----------|------------------|
| Voertuiginformatie | | X |
| Preconditioning | | X |
| Bestemming naar de auto verzenden ^D | | X |
| | | |
| | | |

^A Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

^B Bepaalde markten.

^C Bepaalde auto's met een automatische versnellingsbak.

^D Hiervoor is Sensus Navigation vereist.

Gerelateerde informatie

- Mobiele app Volvo On Call* (p. 7)
- Comfortdiensten van Volvo On Call* (p. 6)
- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call* (p. 9)
- Beveiligingspakket van Volvo On Call* (p. 10)

Comfortdiensten van Volvo On Call*

Per telefoon te verrichten comfortdiensten zoals communicatie met de auto via een mobiele app.

Met een mobiele applicatie op een iPhone, Windows Phone of Android-telefoon kunnen Volvo On Call-gebruikers contact houden met de geparkeerde auto. De mobiele applicatie kan de auto lokaliseren, op afstand vergrendelen, de motor op afstand starten en informatie bekijken over het brandstofpeil en tal van andere gegevens.

Bij auto's met een motor- en interieurverwarming op brandstof biedt Volvo On Call de mogelijkheid om via een reguliere mobiele telefoon dezelfde instellingen te hanteren als via het bedieningspaneel in de auto.

Gerelateerde informatie

- Mobiele app Volvo On Call* (p. 7)
- Beschikbare Volvo On Call*-functies (p. 6)

Mobiele app Volvo On Call*

Volvo On Call-gebruikers beschikken over een app waarmee ze via een mobiele telefoon contact kunt houden met hun geparkeerde auto.

Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

De app wordt continu bijgewerkt, zodat mogelijk niet alle beschikbare functies in deze publicatie beschreven staan. Zie support.volvocars.com voor meer informatie over Volvo On Call.

De mobiele app is te gebruiken voor iPhones, Windows Phones en Android-telefoons. De app is te downloaden via Apple AppStore, Windows Phone Store of Google Play.

Om gebruik te kunnen maken van de mobiele app en de online diensten van Volvo hebt u een persoonlijke Volvo ID nodig.

Neem het onderdeel over Volvo ID in de gebruikershandleiding door om te zien wat de voordelen ervan zijn en hoe u een Volvo ID aanmaakt.

Auto lokaliseren

De positie van de auto wordt op een kaart getoond en u kunt desgewenst een routebeschrijving naar de auto krijgen. Er is ook een digitaal kompas dat aangeeft in welke richting u de auto kunt vinden. Om het zoeken te vereenvoudi-

gen kunt u ook de claxon en de richtingaanwijzers van de auto activeren.

Bestemming naar de auto verzenden

Met de mobiele app kan de functie "Send to Car" worden gebruikt om een bestemming naar de auto te verzenden (bijvoorbeeld hotels, bedrijven, bioscopen, restaurants, benzinstations). De positie van die bestemming is vervolgens beschikbaar in het navigatiesysteem van de auto¹. Als het navigatiesysteem van de auto niet af fabriek geïnstalleerd is, moet de configuratie worden geüpdatet door een Volvo-dealer, zodat de VOC-app weet dat deze een bestemming naar de auto kan sturen. Kijk voor instructies voor de functie Send to Car op support.volvocars.com.

Bestuurdersdisplay in de auto

Deze functie biedt u toegang tot tal van gegevens: brandstofpeil, actieradius met resterende hoeveelheid brandstof, gemiddeld brandstofverbruik, gemiddelde snelheid, kilometer- en dagtel-lerstand.

Auto controleren

De app voert een "statuscontrole" van de auto uit en geeft informatie weer over gloeilampen, remvloeistof, koelvloeistof en oliepeil.

Logboekfunctie

Het is mogelijk om gedetailleerde gegevens over alle ritten van de afgelopen 40 dagen te downloaden en op te slaan. Het is ook mogelijk om alle ritten of enkele ervan uit de app te exporteren in spreadsheetformaat en naar een e-mailadres te sturen. Dit is bijvoorbeeld handig voor zakelijke ritten.

U kunt de logboekfunctie desgewenst uitschakelen. De auto stuurt dan na afloop van een rit geen logboekinformatie.

Voertuiginformatie

Elementaire autogegevens zoals modelaanduiding, kenteken en VIN (chassisnummer) zijn eenvoudig op te vragen.

Diefstalwaarschuwing

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, krijgt u daarover via de mobiel bericht.

Portieren op afstand vergrendelen

De status van alle portieren en ruiten wordt weergegeven. U kunt de auto vergrendelen en ontgrendelen. Om veiligheidsredenen vraagt de app u bij ontgrendeling op afstand altijd naar de pincode. Uw persoonlijke Volvo ID wordt gebruikt als wachtwoord.

¹ Geldt voor Sensus Navigation.

◀ Afstandsstart verwarming

Als uw auto is uitgerust met een standverwarming kunt u deze direct starten of twee verschillende starttijdstippen programmeren.

Afstandsstart motor (ERS)²

Afstandsstart ERS – Engine Remote Start houdt in dat u de motor van de auto op afstand kunt starten om op die manier de passagiersruimte voor aanvang van de rit te verwarmen/koelen naar de comforttemperatuur. Om met de auto te kunnen wegrijden, moet de rijmodus geactiveerd worden. Dat doet u op dezelfde manier als bij het starten van de motor. Lees in de gebruikershandleiding de paragraaf "Start de motor" om te zien hoe de motor start.

De klimaatregeling start met automatische instellingen. Een op afstand gestarte motor blijft maximaal 15 minuten draaien en wordt daarna afgezet. Na twee activeringen op afstand moet u de motor eerst op de normale manier starten, voordat deze opnieuw op afstand te activeren is.

Afstandsstart van de motor is alleen verkrijgbaar voor auto's met een automatische versnellingsbak.

² Bepaalde modellen en markten.

⚠ WAARSCHUWING

Om de motor op afstand te starten, moet aan de volgende criteria zijn voldaan:

- De auto moet onder toezicht staan.
- Er mogen zich geen personen of dieren in of om de auto aanwezig bevinden.
- De auto mag niet in een afgesloten, niet geventileerde ruimte staan - de uitlaatgassen kunnen voor ernstig letsel bij mensen en dieren zorgen.

ⓘ N.B.

Houd rekening met lokale/nationale regelgeving/voorschriften voor stationair rijden. Neem ook plaatselijke/landelijke regels/bepalingen betreffende het geluidsniveau bij een draaiende motor in acht.

Preconditioning

Middels preconditioning worden de motor en het interieur voorverwarmd ter beperking van de slijtage en het stroomverbruik tijdens het rijden. De app werkt op dezelfde manier als bij de afstandsstart van de verwarming.

Gerelateerde informatie

- Comfortdiensten van Volvo On Call* (p. 6)
- Volvo On Call* (p. 4)

- Beschikbare Volvo On Call*-functies (p. 6)

Veiligheidsdiensten van Volvo On Call*

Het automatische en handmatige alarm én de mogelijkheid om pechhulp onderweg te vragen, zijn veiligheidsdiensten die beschikbaar zijn via Volvo On Call (VOC). Voor alarmering bij een ongeluk of in een noodsituatie maakt u gebruik van de veiligheidsdiensten.

Automatisch alarm

Als de veiligheidssystemen van de auto worden getriggerd, bijvoorbeeld bij een ongeluk waarbij het activeringsniveau voor de gordelspanners of de airbags wordt gehaald, wordt er automatisch een signaal verzonden naar de VOC-helppdesk. Daarbij gebeurt het volgende:

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

Als er geen telefonisch contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de VOC-helppdesk

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

Handmatig alarm

Neem contact op met de VOC-helppdesk voor hulp in noodsituaties.

Pechhulp onderweg

Bij een lekke band, een lege tank of een uitgeputte accu kunt u hulp inroepen.

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

Alarmnummer

Als de alarmdienst wordt geactiveerd, probeert het een telefonische verbinding tot stand te brengen met de VOC-helppdesk. Als dat niet mogelijk is, wordt u in plaats daarvan direct doorverbonden met het alarmnummer in het gebied waar u zich op dat moment bevindt³.

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Handmatig alarm slaan via Volvo On Call* (p. 9)
- Pechhulp onderweg inroepen met Volvo On Call* (p. 10)
- Volvo On Call* gebruiken (p. 5)

Handmatig alarm slaan via Volvo On Call*

Neem contact op met de Volvo On Call (VOC)-helppdesk voor hulp in noodsituaties.

Om handmatig alarm te slaan via de VOC-helppdesk:

1. Druk de knop **SOS** minstens 2 seconden in om hulp in te roepen, wanneer bijvoorbeeld iemand onwel wordt of als de auto en/of inzittenden in bedreigende situaties belanden.
2. De VOC-helppdesk krijgt vervolgens een signaal met gegevens over de benodigde hulp en de positie van de auto.
3. De VOC-helppdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

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

Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call* (p. 9)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helppdesk (p. 15)
- Pechhulp onderweg inroepen met Volvo On Call* (p. 10)
- Volvo On Call* gebruiken (p. 5)

³ Geldt voor bepaalde markten.

Pechhulp onderweg inroepen met Volvo On Call*

Bij een lekke band, een lege tank of een uitgeputte accu kunt u hulp inroepen.

1. Druk minstens 2 seconden lang op **ON CALL**.
2. De VOC-helppdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call* (p. 9)
- Handmatig alarm slaan via Volvo On Call* (p. 9)
- Volvo On Call* gebruiken (p. 5)

Beveiligingspakket van Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC) biedt hulp bij auto-inbraken of diefstal van auto's en kan de auto op afstand ontgrendelen als u de sleutels bent kwijtgeraakt of in de auto heeft laten liggen.

Het beveiligingspakket dient om het risico te beperken dat uw auto gestolen wordt. Mocht de auto toch gestolen worden, dan is het mogelijk deze op te sporen en eventueel te immobiliseren.

Bij stroomuitval van de auto wordt de reservebatterij van VOC geactiveerd.

Naast de genoemde veiligheidsdiensten en het beveiligingspakket worden bij wijze van optie op bepaalde markten aanvullende beveiligingsdiensten aangeboden.

Diefstalwaarschuwing

Bij inbraak in of diefstal van de auto (waarbij het alarmsysteem van de auto afgaat) stuurt VOC automatisch een signaal naar de VOC-helppdesk.

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, wordt de VOC-helppdesk na enige tijd automatisch gewaarschuwd. Als het alarm echter via de transpondersleutel wordt uitgeschakeld vóórdat de waarschuwing is gegeven, wordt de dienst geannuleerd.

Opsporing van gestolen auto

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

N.B.

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transpondersleutel(s).

Ontgrendeling op afstand

Als u de transpondersleutel bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten, kunt u binnen 5 dagen contact opnemen met de VOC-helppdesk om na verificatie aan de hand van de pincode de auto op afstand te ontgrendelen. De VOC-helppdesk ontgrendelt de auto na overleg met de eigenaar.

Startblokkering op afstand⁴

Bij diefstal van de auto nemen de eigenaar of de instanties contact op met de VOC-helppdesk.

⁴ Bepaalde markten.

i N.B.

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transponder-sleutel(s).

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

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Auto ontgrendelen via Volvo On Call*-helptdesk (p. 11)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helptdesk (p. 15)
- Pincode voor Volvo On Call* (p. 17)

Auto ontgrendelen via Volvo On Call*-helptdesk

De auto is op afstand te ontgrendelen via de VOC-helptdesk.

1. Neem contact op met de VOC-helptdesk.
2. Wanneer de VOC-helptdesk aan de hand van de pincode de identiteit heeft vastgesteld van de eigenaar van de auto of een andere bevoegde persoon, wordt in overleg een ontgrendelingssignaal naar de auto gestuurd.
3. Om de portieren te kunnen ontgrendelen moet u de achterklep openen. Druk lichtjes op het met rubber beklede drukplaatje aan de onderkant van de greep van de achterklep om deze te openen.

i N.B.

Als de achterklep niet binnen een door de VOC-helptdesk bepaalde tijd wordt geopend, wordt de achterklep automatisch opnieuw vergrendeld.

i N.B.

Als de auto bijvoorbeeld in een parkeergarage staat, kan een slechte ontvangst voor storingen zorgen bij ontgrendeling op afstand.

Gerelateerde informatie

- Beveiligingspakket van Volvo On Call* (p. 10)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helptdesk (p. 15)
- Volvo On Call* (p. 4)

VOLVO ON CALL (VOC)

Beschikbaarheid Volvo On Call*

Kaart van de gebieden waar Volvo On Call beschikbaar is. De service wordt continu uitge-

breid en zal in tal van landen beschikbaar komen. Neem voor actuele informatie contact op met de Volvo-dealer.



Volvo On Call is beschikbaar in de grijs gemarkeerde gebieden.

0306663

◀◀ **Gerelateerde informatie**

- Volvo On Call* (p. 4)
- Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk (p. 15)

Telefoonnummer van Volvo On Call*-helpdesk

| Land | Bellen vanuit eigen land | Bellen vanuit het buitenland |
|--|--------------------------|------------------------------|
| Zweden | 020 55 55 66 | +46 31 51 83 35 |
| Noorwegen | 800 30 060 | +47 22 32 39 50 |
| Denemarken | 070 21 50 53 | +45 70 21 50 53 |
| Groot-Brittannië | 0800 587 9848 | +44 20 860 39 848 |
| Italië | 02 26629 271 | +39 02 26629 271 |
| Finland | 09 374 77 310 | +358 9 374 77 310 |
| Frankrijk | 0810 800 454 | +33 1 49 93 72 79 |
| Nederland | 020 851 2278 | +31 20 851 2278 |
| België | 02 773 62 22 | +32 2 773 62 22 |
| Luxemburg (de helpdesk is gevestigd in België) | +32 2 773 62 22 | +32 2 773 62 22 |
| Polen | +48 22 537 43 43 | +48 22 537 43 43 |
| Portugal (de helpdesk is gevestigd in Frankrijk) | +33 810 800 454 | +33 1 49 93 72 79 |
| Duitsland | 089 20 80 1 87 47 | +49 89 20 80 1 87 47 |
| Spanje | 091 325 5509 | +34 91 325 5509 |
| Zwitserland | 044 283 35 70 | +41 44 283 35 70 |
| Rusland | +74 9 57 80 50 08 | +74 9 57 80 50 08 |
| Oostenrijk | +43 1 525 03 6244 | +43 1 525 03 6244 |





Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Beschikbaarheid Volvo On Call* (p. 12)

Pincode voor Volvo On Call*

De pincode wordt voor de zekerheid gebruikt om te controleren of u gebruik mag maken van de Volvo On Call (VOC)-diensten.

De viercijferige pincode die de autobezitter ontving toen de dealer het abonnement activeerde, dient om te controleren of u gebruik mag maken van bepaalde VOC-diensten, zoals afstandsontgrendeling van de auto door de VOC-helppdesk of de aanmaak van een account voor de mobiele app.

Pincode vergeten of wijzigen

Bent u uw pincode vergeten of wilt u deze wijzigen (zoals bij aankoop van een gebruikte auto), neem dan contact op met een dealer of druk op de knop **ON CALL** in de auto. De eigenaar van de auto krijgt de nieuwe code dan toegezonden.

U hebt meerdere keren achtereen de verkeerde pincode ingevoerd

Wanneer u tienmaal achtereen de verkeerde pincode hebt ingevoerd, wordt de account geblokkeerd. Om de app in dat geval weer te kunnen gebruiken, moet u eerst een nieuwe pincode kiezen en een nieuwe account voor de app aanmaken op dezelfde manier als bij aanmaak van de voorgaande account.

Gerelateerde informatie

- Auto ontgrendelen via Volvo On Call*-helppdesk (p. 11)
- Mobiele app Volvo On Call* (p. 7)
- Verkoop van auto met Volvo On Call* (p. 17)
- Volvo On Call* (p. 4)

Verkoop van auto met Volvo On Call*

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

De VOC-dienst afsluiten

Neem bij verkoop van de auto contact op met een Volvo-dealer om de -dienst af te sluiten. De dealer beëindigt het abonnement en wist eventuele rijlogboeken. De dienst kan ook worden beëindigd met de mobiele app VOC.

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om persoonlijke instellingen en gebruikersgegevens in de auto te resetten naar de oorspronkelijke fabrieksinstelling.

De VOC-dienst starten

Bij aankoop van een gebruikte auto met VOC:

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



« Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Pincode voor Volvo On Call* (p. 17)

Persoonsgegevens

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

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

| Land | Sales company |
|------------------|--------------------------------------|
| België | Volvo Cars NV |
| Groot-Brittannië | Volvo Car UK Ltd |
| Frankrijk | Volvo Automobiles France SAS |
| Nederland | Volvo Cars Nederland bv |
| Italië | Volvo Auto Italia S.p.A. |
| Noorwegen | Volvo Personbiler Norge AS |
| Polen | Volvo Car Polska Sp. z o.o. |
| Portugal | Volvo Car Portugal S.A. |
| Rusland | Limited Liability Company Volvo Cars |
| Spanje | Volvo Car España S.L. |

| Land | Sales company |
|-------------|-----------------------------------|
| Zweden | Volvo Personbilar Sverige AB |
| Duitsland | Volvo Car Germany GmbH |
| Finland | Volvo Auto Oy Ab |
| Denemarken | Volvo Personvogne Danmark A/S |
| Oostenrijk | Volvo Car Austria GmbH |
| Zwitserland | Volvo Automobile (Zwitserland) AG |

Doel van de verwerking

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

Welke persoonsgegevens er worden verwerkt

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

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

ficatienummer (VIN), het tijdstip dat de dienst wordt aangeroepen, of er airbags en/of gordelspanner zijn geactiveerd, de actuele hoeveelheid brandstof, de actuele temperatuur in en om de auto, of portieren/deksels/kleppen en ruiten vergrendeld of ontgrendeld zijn en de zes laatst bekende locaties van de auto.

- Andere informatie die te koppelen is aan de klant behelst telefoontjes met inzittenden, de helpdesk die de gewenste hulpdienst bood en de aantekeningen die de desbetreffende helpdeskmedewerker maakte.

Wie heeft inzage in de persoonsgegevens

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

Verwijderingsprocedures

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

Verbetering en inzage

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

Toestemming in de verwerking van persoonsgegevens

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

Gerelateerde informatie

- Volvo On Call* (p. 4)
- Volvo On Call* gebruiken (p. 5)

