



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

Este documento descreve o funcionamento do sistema Volvo On Call.

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

ilustrações neste suplemento difiram do equipamento do veículo. Reservamo-nos o direito de fazer alterações sem aviso prévio.

ÍNDICE

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Volvo On Call* no exterior	17
Começar com o Volvo On Call*	5	Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call*	18
Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call	6	Código PIN para Volvo On Call*	21
Ajuda com Volvo On Call*	6	Comprar ou vender veículo com Volvo On Call*	22
Alarme de colisão automático com Volvo On Call*	7	Bateria de reserva do Volvo On Call*	22
Assistência de emergência com Volvo On Call*	8	Informações pessoais e Volvo On Call*	23
Assistência em viagem com Volvo On Call*	9	Homologação Volvo On Call*	24
Destravamento e travamento à distância com Volvo On Call*	10		
Advertência de roubo com Volvo On Call*	11		
Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call*	11		
Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call*	12		
Atendimento ao cliente através de Volvo On Call*	13		
Enviar destinos para o sistema de navegação do veículo através da central de assistência ao cliente Volvo On Call*	13		
Mercados Volvo On Call*	14		
Serviços Volvo On Call* por mercado	15		
Modo de repouso e disponibilidade Volvo On Call*	16		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

O Volvo On Call¹ oferece contato direto com o veículo, conforto adicional e ajuda 24 horas por dia.

As funções estão disponíveis através do aplicativo Volvo On Call² e dos botões **ON CALL** e **SOS** no teto do veículo:



É possível, por exemplo, travar ou destravar o veículo ou verificar o nível do combustível diretamente no telefone através do aplicativo Volvo On Call. Em caso de acidente é possível enviar para o veículo assistência de emergência na forma de, por exemplo, ambulância ou polícia. A assistência na estrada pode ser chamada para problemas menos urgentes, como um pneu furado.

¹ A disponibilidade depende do mercado.

² As funções do aplicativo variam com os mercados.

³ Os serviços variam com o mercado.

i NOTA

O botão **SOS** só deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao veículo e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O exagero pode levar a cobranças extras.

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

Sistema Volvo On Call

O Volvo On Call está conectado ao sistema de segurança e de alarme, assim como aos outros sistemas do veículo (como travamento e climatização). O veículo possui um modem integrado para comunicação com a central de assistência ao cliente Volvo On Call e o aplicativo Volvo On Call. É utilizado o GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar o veículo.

Entre em contato com a central de assistência ao cliente

Para entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call, utilize o botão **ON CALL** do veículo ou o aplicativo Volvo On

Call. Também é possível telefonar para a central de assistência ao cliente Volvo On Call.

i NOTA

Todas as chamadas para a central de assistência ao cliente Volvo On Call podem ser gravadas.

Informação relacionada

- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Ajuda com Volvo On Call* (pág. 6)
- Informações pessoais e Volvo On Call* (pág. 23)
- Modo de repouso e disponibilidade Volvo On Call* (pág. 16)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)

Começar com o Volvo On Call*

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

Preparativos

O Volvo On Call é um opcional de fábrica, e o motorista deve baixar o Volvo On Call e testá-lo no modo de demonstração antes de sair da concessionária com o veículo. Isto possibilita explorar a maioria das funções e fornece informações sobre como o aplicativo é usado. O aplicativo é gratuito.

Ativação do Volvo On Call

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

Assinatura Volvo On Call

O veículo deve possuir uma assinatura Volvo On Call válida.

A assinatura é iniciada com a compra do veículo e a ativação sistema. A assinatura possui um limite de tempo, mas pode ser prolongada, sendo a sua validade dependente do mercado. Entre em contato um revendedor Volvo para obter ajuda.

NOTA

A notificação automática de colisão e o botão **SOS** não funcionarão sem uma assinatura.

Volvo ID e conexão do aplicativo Volvo On Call ao veículo

Para utilizar o Volvo On Call, é necessária uma Volvo ID. Após ter criado uma Volvo ID, é necessário que o aplicativo Volvo On Call seja conectado ao veículo.

NOTA

Observe que para poder usar o aplicativo Volvo On Call, tanto o proprietário quanto o veículo devem possuir assinaturas Volvo On Call válidas.

Aquisição de um veículo de segunda mão com Volvo On Call

Ao comprar um Volvo de segunda mão com Volvo On Call, é importante eliminar os dados do anterior usuário e adicionar os seus próprios dados para que o serviço funcione. Visite um revendedor Volvo para obter ajuda.

Informação relacionada

- Código PIN para Volvo On Call* (pág. 21)
- Comprar ou vender veículo com Volvo On Call* (pág. 22)

- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)

Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call

O usuário Volvo On Call tem sempre contato direto com seu veículo por meio do aplicativo Volvo On Call.

É possível verificar, por exemplo, se as lâmpadas necessitam ser substituídas e se o fluido do lavador deve ser abastecido. É possível trancar e destrancar o veículo, verificar o nível do combustível e consultar o posto de abastecimento mais próximo. O pré-condicionamento também pode ser configurado através da climatização de estacionamento do veículo ou função partida remota do veículo (ERS⁴).

O aplicativo Volvo On Call está em atualização contínua. As informações atualizadas sobre as funções disponíveis para os vários modelos de veículo encontram-se em support.volvocars.com.

O aplicativo Volvo On Call está disponível para iOS, Android e Windows Mobile. Baixe gratuitamente o aplicativo em Apple AppStore, Google Play ou Windows Phone Store.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Ajuda com Volvo On Call* (pág. 6)

Ajuda com Volvo On Call*

O Volvo On Call pode fornecer segurança e ajuda adicionais em caso de, por exemplo, furos, parada do motor ou acidente.

O Volvo On Call não fornece apenas conforto e controle adicionais através do aplicativo, mas também uma série de serviços de ajuda através dos botões do teto **SOS** e **ON CALL** no teto, tais como: assistência de emergência em caso de um acidente, advertência de roubo, assistência em viagem e destravamento à distância.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)

- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)

⁴ Engine Remote Start está disponível em alguns mercados e modelos.

Alarme de colisão automático com Volvo On Call*

Diante da ocorrência de uma colisão, o veículo poderá informar automaticamente a central de assistência ao cliente Volvo On Call, ou a central de emergência mais próxima, que por sua vez poderá enviar assistência de emergência.

Volvo On Call Central de assistência ao cliente⁵

Quando o sistema de segurança do veículo for acionado, por exemplo, em um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensionador do cinto de segurança ou do airbag, será enviado automaticamente um sinal para a central de assistência ao cliente Volvo On Call. Acontece o seguinte:

1. Uma mensagem, contendo a posição do veículo etc., será enviada automaticamente do veículo para central de assistência ao cliente Volvo On Call.
2. A Central de assistência ao cliente Volvo On Call estabelecerá contato por voz com o cliente do veículo e tentará determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
3. A Central de assistência ao cliente Volvo On Call, em seguida, entrará em contato com os serviços de ajuda necessários (polícia, ambulância, reboque, etc.).

⁵ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

⁶ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

Se não for possível estabelecer o contato por voz, a Central de assistência ao cliente Volvo On Call entrará em contato com as autoridades responsáveis, que auxiliarão com as medidas adequadas.

Central de emergência mais próxima⁶

Quando o sistema de segurança do veículo foi acionado, por exemplo, em um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensionador do cinto de segurança ou do airbag, será enviado automaticamente um sinal diretamente para a central de emergência mais próxima. Acontece o seguinte:

1. A central de emergência estabelecerá contato por voz com o cliente do veículo e tentará determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
2. A central de emergência enviará o serviço de emergência necessário (polícia, ambulância, reboque, etc.).

Número de emergência

Quando o alarme de colisão for ativado, o sistema tentará estabelecer contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call nacional. Se não for possível, a chamada será encaminhada diretamente para o número de emergência designado à região onde o veículo se encontra.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destravamento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Volvo On Call* no exterior (pág. 17)

Assistência de emergência com Volvo On Call*

Pressione o botão **SOS** para entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call ou a central de emergência mais próxima no caso de uma situação de emergência.

Volvo On Call Central de assistência ao cliente⁷

Para chamar ajuda em caso de doença súbita ou ameaça externa ao veículo ou a passageiros, a central de assistência ao cliente Volvo On Call pode ser alertada manualmente pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A central de assistência ao cliente Volvo On Call é alertada, obtém a posição do veículo e tenta estabelecer contato por voz com o motorista para acordar a necessidade de ajuda.

Se não for possível estabelecer o contato por voz, a Central de assistência ao cliente Volvo On Call entra em contato com as autoridades de socorro necessárias (polícia, ambulância, reboque, etc.), que podem prestar auxílio com as medidas adequadas.

Central de emergência mais próxima⁸

Para chamar ajuda em caso de doença súbita ou ameaça externa ao veículo ou aos passageiros, é

possível alertar manualmente a central de emergência mais próximo pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A ajuda necessária (polícia, ambulância, reboque, etc.) é acordada através de contato por voz e a ação de ajuda é enviada para o veículo.

NOTA

O botão **SOS** só deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao veículo e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O exagero pode levar a cobranças extras.

O aplicativo Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços⁹, incluindo assistência em viagem.

Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado, o sistema tenta estabelecer contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call nacional. Se não for possível, a chamada é encaminhada diretamente para o número de emergência designado para a região onde o veículo se encontra.

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

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

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)

⁷ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

⁸ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

⁹ Os serviços variam com o mercado.

- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Volvo On Call* no exterior (pág. 17)

Assistência em viagem com Volvo On Call*

Em caso de, por exemplo, furo, falta de combustível ou bateria descarregada, é possível chamar ajuda com o botão **ON CALL** ou no aplicativo Volvo On Call.

Se o botão **ON CALL** no teto for pressionado durante pelo menos 2 segundos, é estabelecido um contato por voz entre a central de assistência ao cliente Volvo On Call e o motorista. Assim é possível definir qual a ação de ajuda necessária.

Também é possível ligar para a central de atendimento Volvo On Call, mas o veículo deve estar conectado para que o operador possa ver seu status e posição.

NOTA

O botão **SOS** só deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao veículo e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O exagero pode levar a cobranças extras.

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

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

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

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

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Destrramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Volvo On Call* no exterior (pág. 17)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)

¹⁰ Os serviços variam com o mercado.

Destramamento e travamento à distância com Volvo On Call*

O veículo pode ser destrancado à distância através da central de assistência ao cliente Volvo On Call. Também é possível realizar o travamento e o destravamento pelo aplicativo Volvo On Call.

Destramamento à distância por meio da central de assistência ao cliente Volvo On Call¹¹

Caso a chave do veículo seja perdida ou fique trancada no veículo, será possível realizar o destravamento remoto do veículo nos 5 dias seguintes utilizando a central de assistência ao cliente Volvo On Call, após verificação aprovada do código PIN. Em seguida, a Central de assistência ao cliente Volvo On Call destrancará o veículo à distância de acordo com o contrato.

1. Entre em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call por meio do aplicativo Volvo On Call (ou através de chamada telefônica).
2. Quando a Central de assistência ao cliente Volvo On Call verificar o proprietário do veículo ou outra pessoa autorizada com o código PIN, será enviado um sinal para o destravamento do veículo.

3. Pressione ligeiramente a placa de pressão revestida de borracha sob o puxador da tampa do porta-malas/tampa do porta-malas para destrancar o veículo.
 - > Agora será possível abrir normalmente todas as portas.

NOTA

Se a placa de pressão emborrachada na tampa do porta-malas/da caçamba não for pressionada dentro de um certo tempo, pre-determinado por uma central de serviço Volvo On Call, o veículo será trancado novamente.

NOTA

Se, por exemplo, o veículo estiver em uma garagem, a função de destravamento remoto pode estar limitada devido à recepção fraca.

Travamento/destravamento pelo aplicativo

Será apresentado o estado de todas as portas e janelas. O motorista poderá trancar e destrancar o veículo à distância durante cinco dias após o veículo ter sido trancado. Por razões de segurança, será exigida uma senha para o seu Volvo ID quando for necessário destrancar o veículo com o aplicativo Volvo On Call.

Informação relacionada

- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)

¹¹ Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

Advertência de roubo com Volvo On Call*

Quando o alarme do veículo é ativado, o proprietário do veículo recebe uma mensagem no número de telefone que está registrado na concessionária e depois uma notificação push no aplicativo Volvo On Call.

Se o alarme não for desligado em um breve período, um operador da central de assistência ao cliente Volvo On Call é alertado automaticamente¹². O operador tenta entrar em contato com o proprietário por telefone. O seguimento é iniciado caso se determine que o veículo foi utilizado por alguém não autorizado. A polícia é conectada.

Se o alarme for desligado utilizando o controle remoto, o serviço é interrompido.

Informação relacionada

- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)

- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destravamento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)

Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call*¹³

Em caso de suspeita de furto do veículo, é possível entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call através do aplicativo Volvo On Call ou chamada telefônica para tentar localizar o veículo.

Caso se verifique roubo ou outro uso indevido do veículo, o proprietário, juntamente com a polícia e o serviço Volvo On Call, pode seguir o veículo. A central de assistência ao cliente Volvo On Call envia uma mensagem ao veículo para determinar a sua posição. Depois é contactada a polícia ou outra autoridade.

NOTA

Isso também se aplica se o veículo for aberto e furtado com a chave associada.

NOTA

Uma condição para que o veículo seja rastreado é que o problema seja reportado para a polícia. O Volvo On Call apenas fornecerá as informações à polícia.

¹² Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

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

« Informação relacionada

- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Volvo On Call* no exterior (pág. 17)

Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call*

Em caso de furto do veículo, um imobilizador pode ser ativado remotamente.

Em caso de furto do veículo, o proprietário pode entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call (através do telefone ou do aplicativo Volvo On Call) ou as autoridades.

NOTA

Isso também se aplica se o veículo for aberto e furtado com a chave associada.

Após o contato com as autoridades, a central de assistência ao cliente Volvo On Call desativa os controles remotos para impedir o arranque do veículo. Um veículo desativado só pode voltar a ser arrancado através de contato com a Central de assistência ao cliente Volvo On Call, e após verificação aprovada do código PIN. Em seguida a Central de assistência ao cliente Volvo On Call procede à ativação do veículo.

Informação relacionada

- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)

- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)

Atendimento ao cliente através de Volvo On Call*¹⁴

Pressione o botão **ON CALL** para obter respostas a dúvidas gerais do cliente.

Em caso de dúvidas relativas à utilização do veículo, o botão **ON CALL** pode ser utilizado para entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call. Um operador está disponível para responder 24 horas por dia.

Outras formas de entrar em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call é usar o aplicativo Volvo On Call ou fazer uma ligação telefônica.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)
- Destravamento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)

- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)

Enviar destinos para o sistema de navegação do veículo através da central de assistência ao cliente Volvo On Call*

Entre em contato com a central de assistência ao cliente Volvo On Call para receber destinos enviados diretamente para o sistema de navegação do veículo¹⁵.

Pressione o botão **ON CALL** no teto do veículo para obter ajuda para encontrar, por exemplo, um restaurante, um hotel, uma oficina, uma atração turística ou outro destino. Um operador envia o destino para o veículo, podendo ser adicionado como destino intermediário ou destino final no visor central.

É possível perguntar ao operador da central de assistência ao cliente Volvo On Call diversos destinos na mesma chamada. No entanto, um destino por vez será enviado ao veículo.

Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call* (pág. 7)
- Assistência de emergência com Volvo On Call* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call* (pág. 9)

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

¹⁵ Aplicável a determinados mercados e veículos com Sensus Navigation*.



VOLVO ON CALL

- Destravamento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Advertência de roubo com Volvo On Call* (pág. 11)
- Rastreamento de veículo furtado com Volvo On Call* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call* (pág. 12)
- Atendimento ao cliente através de Volvo On Call* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)

Mercados Volvo On Call*

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

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

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Israel		X
Itália	X	
Canadá	X	
Cazaquistão	X	
China	X	
Kosovo		X
Croácia		X
Letônia		X
Lituânia		X
Luxemburgo	X	
Macedônia		X
Malta		X
Moldávia		X
Montenegro		X
Países Baixos	X	
Noruega	X	
Polônia	X	
Portugal	X	

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Romênia		X
Rússia	X ^A	
República Checa		X
Alemanha	X	
Suíça	X	
Sérvia		X
Eslováquia		X
Eslovênia		X
Espanha	X	
Grã-Bretanha	X	
Suécia	X	
Turquia		X
Bielorrússia	X	
Ucrânia		X ^A
Hungria		X
EUA	X	
Áustria	X	

A O Volvo On Call não está disponível na Crimeia.

Informação mais recente

O Volvo On Call está sempre aumentando a sua disponibilidade. Para obter as informações mais recentes sobre a disponibilidade Volvo On Call, acesse support.volvocars.com ou entre em contato com uma concessionária Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)

Serviços Volvo On Call* por mercado

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

Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Aplicativo Volvo On Call	X	X
Alarme de colisão automático	X	X
Assistência de emergência SOS	X	X
Assistência em viagem	X	X
Destravamento à distância pela central de assistência ao cliente	X	
Advertência de furto pela central de assistência ao cliente	X	
Rastreamento de veículo furto	X	
Inibidor de partida acionado à distância	X ^A	





Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Serviço ao cliente	X	X ^B
Enviar destinos para o sistema de navegação pela central de assistência	X ^A	

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

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

Mais informações na página de suporte da Volvo Cars

Visite support.volvocars.com para obter mais informações sobre os serviços Volvo On Call e as funções de aplicativos.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)

Modo de repouso e disponibilidade Volvo On Call*

As funções do sistema Volvo On Call estão disponíveis durante determinado período após o controle remoto ter sido retirado.

Após retirado o controle remoto do veículo as funções continuam permanentemente disponíveis durante 5 dias e depois uma vez por hora durante os seguintes 17 dias. Após os 22 dias, o sistema é desligado até o veículo voltar a ser arrancado¹⁶.

AVISO

Os serviços do sistema só funcionam em áreas onde os parceiros Volvo On Call possuem cobertura móvel e em mercados onde o Volvo On Call esteja disponível.

Da mesma forma que como telefones celulares, as perturbações atmosféricas ou as coberturas com sinal intermitente podem impossibilitar a ligação, por exemplo, em áreas pouco povoadas.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Bateria de reserva do Volvo On Call* (pág. 22)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)

- Serviços Volvo On Call* por mercado (pág. 15)
- Volvo On Call* no exterior (pág. 17)

¹⁶ A disponibilidade da função pode variar.

Volvo On Call* no exterior

Os serviços Volvo On Call podem variar ao dirigir entre países diferentes.

Ao pressionar o botão **SOS**, você sempre será conectado à central de atendimento Volvo On Call do mercado onde o veículo estiver. Se não houver central de atendimento Volvo On Call, a central de atendimento de emergência mais próxima será contatada.

Ao pressionar o botão **ON CALL**, você sempre será conectado à central de atendimento Volvo On Call de seu país de origem.

No entanto, em países sem contrato de roaming, não há serviços Volvo On Call disponíveis.

Para obter mais informações, entre em contato com um revendedor Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call* (pág. 14)

Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call*

País	Chamada no país de origem	Chamada no exterior
Albânia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bósnia-Herzegovina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasil	0800 70 775 90	Não aplicável
Bulgária	+359 291 146	+359 291 146
Chipre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Dinamarca	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estônia	80 07 777	+372 602 23 65
Finlândia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
França	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grécia	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irlanda	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islândia	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Israel	+972 773 601 417	+972 773 601 417
Itália	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Cazaquistão	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68

País	Chamada no país de origem	Chamada no exterior
China	400 606 1635 ^A	+86 40 606 1635 ^A
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Croácia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Letônia	800 070 77	+371 661 008 21
Lituânia	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburgo (A central de atendimento ao cliente está localizada na Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedônia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldávia	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Países Baixos	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polônia	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Romênia	313 200 200	+36 145 844 47
Rússia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suíça	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Sérvia	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Eslováquia	+421 258 252 186	+421 258 252 186





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

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

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Modo de repouso e disponibilidade Volvo On Call* (pág. 16)

Código PIN para Volvo On Call*

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

O código PIN de quatro dígitos é gerado automaticamente pela central de atendimento Volvo On Call ou por uma concessionária Volvo autorizada. O código é enviado para o proprietário do veículo para identificar pessoas autorizadas a realizar alguns serviços Volvo On Call.

Usar um código PIN Volvo On Call

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

- Criar uma ligação entre o aplicativo Volvo On Call e o seu Volvo
- Destramento remoto do veículo pela central de atendimento Volvo On Call¹⁷
- Ao iniciar o rastreamento de um veículo roubado pela central de atendimento Volvo On Call¹⁷
- Ao criar novos usuários do aplicativo para o seu veículo
- Ao cancelar a sua assinatura Volvo On Call pelo aplicativo, por exemplo, quando o veículo trocar de dono

Esqueceu-se ou deseja mudar o código PIN

Em caso de esquecimento ou necessidade de alteração do código PIN (por exemplo, após aquisição de um veículo de segunda mão Volvo On Call), entre em contato com

- Uma concessionária ou
- A central de assistência ao cliente Volvo On Call¹⁷ através do botão **ON CALL**, do aplicativo Volvo On Call ou de chamada telefônica normal

O novo código é enviado para o proprietário do veículo.

Foi introduzido um código PIN incorreto no aplicativo repetidamente

Se for digitado um código PIN errado dez vezes seguidas, a conta fica bloqueada. Para poder voltar a utilizar o aplicativo, é necessário selecionar um novo código PIN e criar uma nova conta no aplicativo, com o mesmo procedimento seguido quando a conta anterior foi criada.

Diferença entre uma senha Volvo ID e um código PIN Volvo On Call

A senha do Volvo ID é necessária para entrar no aplicativo Volvo On Call. O código PIN do Volvo On Call é o código de quatro dígitos usado para os serviços citados acima. O código PIN mostra que o usuário é autorizado.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)
- Começar com o Volvo On Call* (pág. 5)
- Destramento e travamento à distância com Volvo On Call* (pág. 10)
- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Comprar ou vender veículo com Volvo On Call* (pág. 22)

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

Comprar ou vender veículo com Volvo On Call*

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

Terminar serviço Volvo On Call

Entre em contato com uma concessionária Volvo quando mudar de proprietário para terminar o serviço. A concessionária cancela a assinatura e elimina o histórico do serviço. O serviço também pode ser terminado com o aplicativo Volvo On Call.

Ao mudar de proprietário, é importante reiniciar as suas configurações pessoais e os seus dados de usuário para a configuração de fábrica original. Esta ação é efetuada no menu de configurações no visor central.

O proprietário não deve alterar nem excluir a sua Volvo ID quando o veículo for vendido. A Volvo ID é pessoal. Por outro lado, a propriedade do veículo e a ligação entre o aplicativo Volvo On Call e o veículo devem ser concluídos.

Iniciar serviço Volvo On Call

Ao comprar um veículo de segunda mão com Volvo On Call:

O novo proprietário entra em contato com o revendedor Volvo, que transfere o tempo restante da assinatura para o novo proprietário. A concessionária exclui as informações do proprietário anterior, a não ser que isto já tenha sido feito. É importante que os dados de contato sejam atua-

lizados para que a Volvo On Call possa funcionar e para que o proprietário anterior não tenha acesso aos serviços Volvo On Call do veículo.

A concessionária Volvo notifica o novo proprietário do estado da assinatura Volvo On Call. O novo proprietário recebe um código PIN de quatro dígitos pessoal, necessário para identificação como o proprietário (ou outra pessoa autorizada) e para poder acessar alguns serviços. Se o proprietário já não tiver um Volvo ID, ele precisa ser criado para que o aplicativo Volvo On Call possa ser conectado ao veículo.

Informação relacionada

- Conforto e controle com o aplicativo Volvo On Call (pág. 6)
- Código PIN para Volvo On Call* (pág. 21)
- Número de telefone da central de assistência ao cliente Volvo On Call* (pág. 18)

Bateria de reserva do Volvo On Call*

Se o veículo ficar sem energia, a bateria principal será substituída pela bateria de reserva do Volvo On Call.

A bateria de reserva tem uma longevidade limitada. Quando a bateria necessitar de serviço ou substituição será exibida uma mensagem, **Volvo On Call Serviço necessário**, no visor do motorista.

Se a mensagem persistir, entre em contato com uma oficina autorizada Volvo.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)

Informações pessoais e Volvo On Call*

Dados pessoais são processados junto com o serviço Volvo On Call.

A Volvo Car Corporation é responsável pelos dados pessoais processados associados ao serviço. Todo o processamento é realizado de acordo com as boas práticas e a legislação atual em relação ao processamento de dados pessoais.

Objetivo do processamento de dados

Os dados pessoais são usados pela Volvo Cars com parceiros de cooperação, tanto dentro quanto fora da UE/EEA, para fornecer e desenvolver o serviço.

Quais dados pessoais são processados?

As informações pessoais processadas em relação ao Volvo On Call compreendem principalmente as três categorias a seguir.

- Dados pessoais que o cliente fornece na ativação do Volvo On Call e em outros contatos com a Volvo Cars, como nome, endereço, número de telefone, tipo de serviço e duração.
- As informações são enviadas automaticamente do veículo quando ocorre determinado evento coberto pelo Volvo On Call. Este tipo de mensagem contém o ID do veículo (VIN), o horário em que o serviço foi usado, o

tipo de serviço, se os airbags foram acionados, se os tensionadores do cinto de segurança foram acionados, a quantidade de combustível atual, a temperatura atual dentro e fora do veículo, se as portas e os vidros estão travados ou abertos, assim como as últimas seis localizações do veículo.

- Outras informações que podem ser ligadas ao cliente incluem chamadas telefônicas com pessoas no veículo, a central de atendimento que forneceu o serviço e registros criados pelo operador da central de atendimento.

Quem pode ter acesso aos dados pessoais?

A Volvo usa terceirizados para fornecer o serviço. Esses terceirizados trabalham para a Volvo Cars e só podem processar os dados pessoais necessários para fornecer o serviço. Todos os terceirizados são obrigados por contratos que exigem que observem a confidencialidade e tratem os dados pessoais de acordo com a legislação vigente.

Procedimentos de rastreamento

Os dados pessoais necessários para fornecer o serviço Volvo On Call são armazenados durante o período de contrato e depois disso, pelo período necessário para que a Volvo Cars cumpra suas obrigações de acordo com a legislação e outros estatutos. Os dados gerados durante os eventos

cobertos pelo Volvo On Call são excluídos 100 dias depois da ocorrência do evento.

Correção e trechos do registro

Os indivíduos podem solicitar que as informações incorretas sejam corrigidas e obter trechos do registro que mostram quais dados pessoais estão sendo processados. Para corrigir dados pessoais, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente Volvo. Uma solicitação de trecho do registro deve ser feita por escrito e assinada pelo solicitante, e incluídas informações de nome, endereço e número do cliente. A solicitação deve ser enviada para Volvo Personvagnar AB, Data Protection Officer, Dept. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Sweden.

Autorização para o processamento de dados pessoais

Ao ativar a assinatura, de acordo com o que é declarado nas instruções deste documento, o usuário concorda com o processamento de dados pessoais realizado junto com o serviço Volvo On Call.

Informação relacionada

- Volvo On Call* (pág. 4)

Homologação Volvo On Call*

Este produto está homologado pela ANATEL, de acordo com os procedimentos regulamentados pela Resolução 242/2000, e atende aos requisitos técnicos aplicados.

Este equipamento opera em caráter secundário, isto é, não tem direito a proteção contra interferência prejudicial, mesmo de estações do mesmo tipo, e não pode causar interferência a sistemas operando em caráter primário.

Para maiores informações, consulte o site da ANATEL www.anatel.gov.br



V O L V O