

VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Este documento descreve o funcionamento do sistema Volvo On Call.

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

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

# ÍNDICE

## **VOLVO ON CALL**

Volvo On Call*	4	Volvo On Call* Disponibilidade	15
Panorâmica geral do Volvo On Call*	5	Volvo On Call* no estrangeiro	15
Começar a utilizar o Volvo On Call*	5	Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call*	16
Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call	6	Código PIN para Volvo On Call*	19
Ajuda com Volvo On Call*	6	Comprar ou Vender automóvel com Volvo On Call*	19
Alarme de colisão automático com Volvo On Call*	6	Bateria de reserva do Volvo On Call*	20
Ajuda urgente com Volvo On Call*	8	Dados pessoais e Volvo On Call*	20
Assistência na estrada através do Volvo On Call*	9	Homologação Volvo On Call*	21
Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call*	10		
Aviso de furto com Volvo On Call*	11		
Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call*	11		
Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call*	11		
Apoio a clientes através de Volvo On Call*	12		
Enviar destinos para o sistema de navegação do automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call*	12		
Mercados Volvo On Call*	12		
Serviços Volvo On Call* por mercado	14		
Alternativa do menu com Volvo On Call*	14		
Mensagens Volvo On Call* no mostrador	15		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

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

É possível, por exemplo, trancar e destrancar o automóvel ou verificar o nível de combustível diretamente num telefone ou através da aplicação Volvo On Call. Em caso de acidente, pode-se enviar para o automóvel ajuda urgente na forma de, por exemplo, ambulância e polícia, e, em caso de problema menos urgente, como furo, pode-se enviar assistência em estrada.

As funções estão disponíveis através da aplicação Volvo On Call<sup>1</sup>, e dos botões **ON CALL** e **SOS** no teto do automóvel.

Também é possível, na fonte de menu **MY CAR**, pressionar em **OK/MENU** e selecionar

**Configurações → Volvo On Call → SOS** ou **On Call**.

Um serviço iniciado pode ser interrompido no espaço de 10 segundos pressionando o botão **EXIT**.

<b>i</b> <b>NOTA</b>
O botão <b>SOS</b> apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função <b>SOS</b> destina-se apenas a situações de emergência.
A aplicação Volvo On Call e o botão <b>ON CALL</b> podem ser utilizados para todos os outros serviços <sup>2</sup> , incluindo assistência em viagem.

### O sistema Volvo On Call

O sistema Volvo On Call está conectado ao sistema de segurança e de alarme, assim como, aos restantes sistemas do automóvel (como fecho e climatização).

### Contacte a assistência a clientes

Para contactar com a assistência a clientes Volvo On Call utiliza-se o botão **ON CALL** do automóvel ou a aplicação Volvo On Call. Também é possível ligar para o número **0800 70 775 90/>**

<b>i</b> <b>NOTA</b>
Todas as chamadas para a Assistência a clientes Volvo On Call serão gravadas.

### Informação relacionada

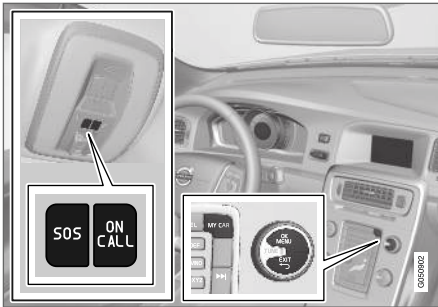
- Panorâmica geral do Volvo On Call\* (pág. 5)
- Começar a utilizar o Volvo On Call\* (pág. 5)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Ajuda com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Alternativa do menu com Volvo On Call\* (pág. 14)
- Homologação Volvo On Call\* (pág. 21)

<sup>1</sup> As funções das aplicações variam com o mercado.

<sup>2</sup> Os serviços variam com o mercado.

## Panorâmica geral do Volvo On Call\*

Panorâmica geral dos botões e mostradores. O aspeto e a localização podem variar entre os modelos automóvel.



3

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Alternativa do menu com Volvo On Call\* (pág. 14)
- Mensagens Volvo On Call\* no mostrador (pág. 15)

## Começar a utilizar o Volvo On Call\*

É necessário o seguinte para começar a utilizar o Volvo On Call.

### Ativação do Volvo On Call

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

### Subscrição Volvo On Call

O automóvel deve ter uma subscrição Volvo On Call válida.

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

#### **i** NOTA

O alarme automático de colisão e o botão **SOS** funcionam mesmo sem subscrição.

## Volvo ID e ligação da aplicação Volvo On Call ao automóvel

Para utilizar o Volvo On Call é necessária uma Volvo ID. Após criar uma Volvo ID necessita de associar a aplicação Volvo On Call ao automóvel.

## Compra de automóvel em segunda mão com Volvo On Call

Ao comprar um automóvel em segunda mão com Volvo On Call é importante que se eliminem os dados do proprietário anterior e que se insiram os seus próprios dados para que o serviço funcione. Visite um concessionário Volvo para obter ajuda.

### Informação relacionada

- Panorâmica geral do Volvo On Call\* (pág. 5)
- Comprar ou Vender automóvel com Volvo On Call\* (pág. 19)
- Código PIN para Volvo On Call\* (pág. 19)

\* Aplicável a automóvel que possuem Bluetooth.

## Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call

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

É possível, por exemplo, verificar se as lâmpadas necessitam de ser substituídas e se o líquido de lava para-brisas necessita de ser abastecido. É possível trancar e destrancar o automóvel, verificar o nível de combustível e ver o posto de abastecimento de combustível mais próximo. O aquecimento com o aquecedor de estacionamento pode ser ajustado e iniciado, e com a função arranque remoto do automóvel (ERS<sup>4</sup>) pode-se iniciar a climatização temporizada.

A aplicação Volvo On Call está em atualização constante. A função atual sobre as funções disponíveis para os diferentes modelos automóvel encontra-se em [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

A aplicação Volvo On Call está disponível para iOS, Android e Windows Mobile. Descarregue gratuitamente a partir de Apple Appstore, Google Play ou Windows Phone Store.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Ajuda com Volvo On Call\* (pág. 6)

## Ajuda com Volvo On Call\*

Volvo On Call pode proporcionar proteção e ajuda adicionais em caso de, por exemplo, furo, paragem do motor ou acidente.

Volvo On Call não proporciona apenas conforto e controlo adicionais através da aplicação, mas também uma série de serviços de ajuda através dos botões **SOS** e **ON CALL** no teto, como ajuda urgente em caso de acidente, aviso de furto, assistência em estrada e destrancagem remota.

### Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência na estrada através do Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de furto com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)

## Alarme de colisão automático com Volvo On Call\*

Em caso de colisão, o automóvel pode informar automaticamente a assistência clientes Volvo On Call, ou a central de alarme mais próxima, que pode enviar ajuda urgente.

<sup>4</sup> O Engine Remote Start está disponível em alguns mercados e modelos.



### **Volvo On Call Assistência a clientes<sup>5</sup>**

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

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

Se não for possível estabelecer o contacto por voz, a Assistência a Clientes Volvo On Call contacta as autoridades responsáveis, que entram em auxílio com as medidas adequadas.

### **Central de alarme mais próxima<sup>6</sup>**

Quando o sistema de segurança do automóvel é desencadeado, por ex.: perante um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensor do cinto ou do airbag, é enviado automaticamente

um sinal diretamente para central de alarme mais próxima. Acontece o seguinte:

1. A central de alarme estabelece contacto por voz com o cliente do automóvel e tenta determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
2. A central de alarme envia os serviços de ajuda necessários (polícia, ambulância, reboque, etc.).

### **Número de alarme**

Quando o alarme de colisão é ativado o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call do país. Se tal não for possível a chamada é encaminhada directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

### **Informação relacionada**

- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência na estrada através do Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)

- Aviso de furto com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)

<sup>5</sup> Aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>6</sup> Aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo B.

## Ajuda urgente com Volvo On Call\*

Pressione o botão **SOS** para contactar a assistência a clientes Volvo On Call, ou a central de alarme mais próxima, em caso de situação de emergência.

### Volvo On Call Assistência a clientes<sup>7</sup>

Para solicitar ajuda em caso de doença ou de ameaça externa contra o automóvel ou os passageiros, pode-se alertar manualmente a assistência a clientes Volvo On Call pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A assistência a clientes Volvo On Call é informada, obtém a posição do automóvel e tenta estabelecer contacto por voz com o condutor para acordar a ajuda necessária.

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

### Central de alarme mais próxima<sup>8</sup>

Para solicitar ajuda em caso de doença ou de ameaça externa contra o automóvel ou os passageiros, pode-se alertar manualmente a central de alarme mais próxima pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A ajuda necessária (polícia, ambulância, reboque, etc.) é deter-

minada através de contacto por voz e é enviada ajuda para o automóvel.

### Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call do país. Se tal não for possível a chamada é encaminhada directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

#### **NOTA**

O botão **SOS** deve ser apenas utilizado perante acidentes, doenças ou ameaças exteriores ao automóvel e seus passageiros.

A função **SOS** foi concebida para ser utilizada apenas em situações de emergência. A utilização incorrecta pode resultar em cobranças adicionais. O botão **ON CALL** pode ser utilizado para todos os outros serviços, incluindo assistência em viagem.

O sistema Volvo On Call utiliza o GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar o automóvel e o módulo GSM do sistema Volvo On Call para contactar a assistência a clientes Volvo On Call. Quando o botão **ON CALL** ou **SOS** é pressionado é enviado um sinal para a assistência a

clientes Volvo On Call com a posição do automóvel e o serviço solicitado.

Para desactivar os botões **ON CALL** e **SOS** quando a chave está retirada, ver alternativa de menu **Bloq. tecla** no sistema de menus (pág. 14).

### Informação relacionada

- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Assistência na estrada através do Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de furto com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)

<sup>7</sup> Aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>8</sup> Aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo B.

## Assistência na estrada através do Volvo On Call\*

Perante, por exemplo, furo, falta de combustível, ou bateria descarregada, é possível solicitar ajuda utilizando o botão **ON CALL** ou a aplicação Volvo On Call.

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

O sistema Volvo On Call utiliza o GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar o automóvel e o módulo GSM do sistema Volvo On Call para contactar a assistência a clientes Volvo On Call. Quando o botão **ON CALL** ou **SOS** é pressionado é enviado um sinal para a assistência a clientes Volvo On Call com a posição do automóvel e o serviço solicitado.

### **NOTA**

O botão **SOS** deve ser apenas utilizado perante acidentes, doenças ou ameaças exteriores ao automóvel e seus passageiros.

A função **SOS** foi concebida para ser utilizada apenas em situações de emergência. A utilização incorrecta pode resultar em cobranças adicionais. O botão **ON CALL** pode ser utilizado para todos os outros serviços, incluindo assistência em viagem.

Para desactivar os botões **ON CALL** e **SOS** quando a chave está retirada, ver alternativa de menu **Bloq. tecla** no sistema de menus (pág. 14).

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

### Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de furto com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)

- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)

## **Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\***

O automóvel pode ser destrancado remotamente através da assistência a clientes Volvo On Call. Também pode ser trancado e destrancado através da aplicação Volvo On Call.

## **Destrancagem remota através da assistência a clientes Volvo On Call<sup>9</sup>**

Caso a chave do automóvel seja perdida ou fique trancada no automóvel, é possível proceder à destrancagem remota do automóvel nos cinco dias seguintes utilizando a assistência a clientes Volvo On Call, após verificação aprovada do código PIN. De seguida, a assistência a clientes Volvo On Call destranca o automóvel à distância após acordo.

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

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

### **NOTA**

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

### **NOTA**

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

## **Trancagem/destrancagem através da aplicação**

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

## **Informação relacionada**

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Código PIN para Volvo On Call\* (pág. 19)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência na estrada através do Volvo On Call\* (pág. 9)
- Aviso de furto com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)

<sup>9</sup> Aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo A.

## Aviso de furto com Volvo On Call\*

Quando o alarme do automóvel é ativado, o proprietário do automóvel recebe uma mensagem no número de telefone registado no concessionário e depois uma notificação push na aplicação Volvo On Call.

Se o alarme não for desligado num curto período de tempo, é alertado<sup>10</sup> automaticamente um operador na assistência a clientes Volvo On Call. O operador tenta contactar telefonicamente o proprietário do automóvel. Se se determinar que o automóvel está a ser utilizado por uma pessoa não autorizada, é iniciado um seguimento.

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

### Informação relacionada

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)

## Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\*<sup>11</sup>

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

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

### Informação relacionada

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)
- Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)

## Inibidor de arranque comandado à distância com Volvo On Call\*

Em caso de furto do automóvel pode-se ativar um inibidor de arranque<sup>12</sup> à distância.

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

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

### Informação relacionada

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)
- Ajuda com Volvo On Call\* (pág. 6)

<sup>10</sup> Não aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>11</sup> Não aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>12</sup> Requisito legal

## Apoio a clientes através de Volvo On Call\*<sup>13</sup>

Pressione o botão **ON CALL** para obter resposta a questões gerais dos clientes.

Perante questões sobre a utilização do automóvel, o botão **ON CALL** pode ser utilizado para entrar em contacto com a assistência a clientes Volvo On Call. Está disponível um operador 24 horas por dia.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)

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

Contacte a assistência a clientes Volvo On Call para receber destinos enviados diretamente para o sistema de navegação do automóvel<sup>14</sup>.

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

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)

## Mercados Volvo On Call\*

Aqui é apresentada uma lista com os mercados que possuem Volvo On Call. Dependendo do tipo de mercado, nem todos os serviços se encontram disponíveis. Os serviços que se encontram disponíveis por mercado são apresentados separadamente e constam da descrição de cada serviço.

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

<sup>13</sup> Não aplicável a determinados mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>14</sup> Aplicável a determinados mercados e automóveis com Sensus Navigation\*.

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Irlanda (a partir de 2018)	X	
Islândia		X
Israel		X
Itália	X	
Canadá	X	
Cazaquistão (a partir de 2018)	X	
China	X	
Kosovo		X
Croácia		X
Letónia		X
Lituânia		X
Luxemburgo	X	
Macedónia		X
Malta		X
Moldávia		X
Montenegro		X
Países Baixos	X	

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Noruega	X	
Polónia	X	
Portugal	X	
Roménia		X
Rússia	X	
República Checa		X
Alemanha	X	
Suíça	X	
Sérvia		X
Eslováquia		X
Eslovénia		X
Espanha	X	
Grã-Bretanha	X	
Suécia	X	
Turquia		X
Bielorrússia	X	
Ucrânia		X
Hungria		X

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
EUA	X	
Áustria	X	

### Informação mais recente

Volvo On Call está disponível em cada vez mais lugares. Para a informação mais recente sobre onde o Volvo On Call está disponível, ver [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) ou contacte um concessionário Volvo.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)

## Serviços Volvo On Call\* por mercado

Aqui são apresentados quais os serviços Volvo On Call que estão disponíveis por tipo de mercado.

Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Aplicação Volvo On Call	X	X
Alarme de colisão automático	X	X
Ajuda urgente em situações de emergência	X	X
Assistência em viagem	X	X
Destrancagem remota através da assistência a clientes	X	
Aviso de furto através da assistência a clientes	X	
Seguimento de veículo furtado	X	
Inibidor de arranque de accionamento remoto	X <sup>A</sup>	

Serviços	Tipo de mercado	
	A	B
Assistência ao cliente	X	X <sup>B</sup>
Enviar destinos para o sistema de navegação através da assistência a clientes	X <sup>A</sup>	

<sup>A</sup> Apenas em alguns mercados Volvo On Call do tipo A

<sup>B</sup> Apenas em alguns mercados Volvo On Call do tipo B

### Mais informações na página de apoio Volvo Cars

Visite [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) para mais informações sobre os serviços Volvo On Call e as funções da aplicação.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)

## Alternativa do menu com Volvo On Call\*

Panorâmica geral das opções e configurações possíveis no menu do sistema Volvo On Call.

Pressione o botão **MY CAR**, pressione novamente em **MY CAR**, e aceda às configurações e ao menu Volvo On Call:

- **SOS**
- **On Call**
- **Fechadura:** Define quando os botões **SOS** e **ON CALL** estão ativados. A função determina que os botões apenas são ativados se o comando à distância estiver na posição **I, II** ou com o automóvel em funcionamento.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Mensagens Volvo On Call\* no mostrador (pág. 15)
- Panorâmica geral do Volvo On Call\* (pág. 5)



## Mensagens Volvo On Call\* no mostrador

Quando necessário, o Volvo On Call exibe automaticamente mensagens de informação.

- **Serviço temporariamente não disponível.** A mensagem é apresentada no ecrã.
- **Volvo On Call Revisão necess.** - Sistema Volvo On Call fora de funções. Entre em contacto um concessionário Volvo para obter ajuda. A mensagem é apresentada no instrumento combinado.
- **A assinatura Volvo On Call expira em breve** - A assinatura Volvo On Call irá expirar em breve. Entre em contacto um concessionário Volvo. A mensagem é apresentada no instrumento combinado.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Panorâmica geral do Volvo On Call\* (pág. 5)
- Volvo On Call\* Disponibilidade (pág. 15)
- Alternativa do menu com Volvo On Call\* (pág. 14)
- Bateria de reserva do Volvo On Call\* (pág. 20)

## Volvo On Call\* Disponibilidade

As funções do sistema Volvo On Call estão disponíveis durante um determinado período de tempo após retirado o comando à distância.

Após retirado o comando à distância do automóvel as funções do sistema continuam permanentemente disponíveis durante 5 dias e depois uma vez por hora durante os seguintes 17 dias. Após o total de 22 dias, o sistema é desligado até o automóvel voltar a ser arrancado<sup>15</sup>.

### AVISO

O sistema funciona apenas em zonas onde o parceiro Volvo On Call possui cobertura móvel.

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

### Informação relacionada

- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 14)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)

## Volvo On Call\* no estrangeiro

Os serviços Volvo On Call podem variar ao conduzir por diferentes países.

Ao pressionar o botão **SOS** conecta-se sempre à assistência a clientes Volvo On Call do mercado onde o automóvel se encontra. Caso não exista assistência a clientes Volvo On Call, é contactada a central de alarme mais próxima.

Ao pressionar o botão **ON CALL** conecta-se sempre à assistência a clientes Volvo On Call do seu país original.

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

Para mais informações, contacte um concessionário Volvo.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 12)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)

<sup>15</sup> A disponibilidade da função pode variar.

## Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\*

<b>País</b>	<b>Chamada no país de origem</b>	<b>Chamada no estrangeiro</b>
Albânia	+385 16269840	+385 16269840
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bósnia-Herzegovina	+385 16269840	+385 16269840
Brasil	0800 70 775 90	Não aplicável
Bulgária	+359 291146	+359 291146
Chipre	+35777772433	+35777772433
Dinamarca	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Estónia	8007777	+372 6022365
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	+44 20 860 39 848	+44 20 860 39 848
Islândia	+3545157000	+3545157000
Israel	+972773601417	+972773601417
Itália	02 26629 271	+39 02 26629 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Cazaquistão	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68

<b>País</b>	<b>Chamada no país de origem</b>	<b>Chamada no estrangeiro</b>
China	400 606 1635	+86 40 606 1635
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Croácia	+385 16269840	+385 16269840
Letónia	800 07077	+371 66100821
Lituânia	8 800 10018	+370 52165010
Luxemburgo (O centro de cliente encontra-se na Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedónia	+385 16269840	+385 16269840
Malta	+35625592564	+35625592564
Moldávia	+373 22578913	+373 22578913
Montenegro	+38516269840	+38516269840
Países Baixos	020 851 2278	+31 20 851 2278
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polónia	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Roménia	313200200	+36 14584447
Rússia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suíça	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Sérvia	+385 16269840	+385 16269840
Eslováquia	+42 1258252186	+42 1258252186



## VOLVO ON CALL



<b>País</b>	<b>Chamada no país de origem</b>	<b>Chamada no estrangeiro</b>
Eslovénia	+385 16269840	+385 16269840
Espanha	091 325 5509	+34 91 325 5509
Grã-Bretanha	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suécia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
República Checa	+420800050296	+420296787297
Turquia	444 4 858	+90 212 356 13 17
Alemanha	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Bielorrússia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ucrânia	0800 303555	+380 444950078
Hungria	06-80-200-269	+36-1-345-1775
EUA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Áustria	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

### **Informação relacionada**

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 15)

## Código PIN para Volvo On Call\*

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

O código PIN de quatro algarismos, que é enviado para o proprietário do automóvel quando o concessionário ativa a subscrição, é utilizado para identificar as pessoas autorizadas a usar certos serviços Volvo On Call, por ex.: destrancar o automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call<sup>16</sup> ou criar uma conta para aplicação Volvo On Call.

## Esqueceu-se ou pretende mudar o código PIN

Caso o código PIN seja esquecido e necessite de ser substituído (por ex.: ao comprar um automóvel em segunda mão com Volvo On Call), contacte

- um concessionário ou
- a assistência a clientes Volvo On Call<sup>16</sup> através do botão **ON CALL**, da aplicação Volvo On Call ou de uma chamada telefónica normal.

O novo código é enviado para o proprietário do automóvel.

## Foi introduzido um código PIN incorrecto na aplicação várias vezes

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

## Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Começar a utilizar o Volvo On Call\* (pág. 5)
- Destrancagem remota e trancagem remota com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Comprar ou Vender automóvel com Volvo On Call\* (pág. 19)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)

## Comprar ou Vender automóvel com Volvo On Call\*

Ao mudar o proprietário do automóvel é muito importante mudar o proprietário no serviço Volvo On Call.

## Terminar o serviço Volvo On Call

Contacte um concessionário Volvo para terminar o serviço ao mudar de proprietário do automóvel. O concessionário cancela a subscrição e elimina o histórico do serviço. O serviço também pode ser terminado com a aplicação Volvo On Call.

Ao mudar de proprietário é importante reiniciar as suas configurações pessoais para a configuração de fábrica original<sup>17</sup>, ver mudança de proprietário no manual de instruções.

## Iniciar o serviço Volvo On Call

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

O novo proprietário contacta o seu concessionário que transfere o tempo restante da subscrição para o novo proprietário. É importante que os dados de contacto sejam actualizado para que o Volvo On Call possa funcionar e para que o anterior proprietário não tenha acesso aos serviços do automóvel. O novo proprietário recebe um código PIN pessoal de quatro algarismos necessário para a sua identificação como proprietário

<sup>16</sup> Não aplicável aos mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>17</sup> Aplicável apenas a automóveis onde é possível ligar à Internet.

- ◀◀ (ou de outra pessoa autorizada) para acesso a certos serviços.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Código PIN para Volvo On Call\* (pág. 19)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 16)

### Bateria de reserva do Volvo On Call\*

Se o automóvel ficar sem corrente, a bateria principal é substituída pela bateria de reserva do Volvo On Call.

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

Se a mensagem persistir, contacte uma oficina autorizada Volvo.

### Informação relacionada

- Mensagens Volvo On Call\* no mostrador (pág. 15)

### Dados pessoais e Volvo On Call\*

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

A empresa de vendas da Volvo, ver tabela abaixo, e a Volvo Car Corporation, assumem a responsabilidade pelos dados pessoais que são processados na ligação com o serviço. Todo o processamento é feito em conformidade com as boas práticas e a legislação relativa ao tratamento de dados pessoais.

País	Empresa de vendas
Brasil	Volvo Cars Brazil Importação e Comercio de Veiculos Ltda

### Objectivo do processamento

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

### Quais os dados pessoais utilizados

Os dados pessoais utilizados pertencem principalmente às três categorias seguintes.

- Dados pessoais fornecidos pelo cliente na activação do serviço e noutros contactos com a Volvo tais como nome, endereço, número de telefone, tipo de serviço e duração do serviço.
- Quando ocorre um acontecimento que envolve a acção do serviço é automática-

mente enviada informação do veículo. Este tipo de mensagem contém a ID do veículo (VIN), hora da utilização do serviço, tipo de serviço, estado de ativação dos airbags, estado de atuação dos sensores dos cintos, quantidade de combustível presente, temperatura presente no interior e exterior do automóvel, estado de travagem e de abertura das portas e das janelas e as últimas seis posições do veículo com velocidade e direção.

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

### Quem pode aceder aos dados pessoais

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

### Rotinas de eliminação

Os dados pessoais necessários ao fornecimento do serviço Volvo On Call são armazenados durante um período acordado e enquanto forem necessários para que a Volvo possa cumprir com

as suas obrigações de acordo com a legislação e outros convénios. Os dados gerados em acontecimentos abrangidos pelo Volvo On Call são eliminados três meses após a ocorrência.

### Rectificação e registo

Os indivíduos particulares têm o direito a solicitar a rectificação de informação incorrecta e de receber um registo dos dados pessoais processados. Para rectificação de dados pessoais contacte a assistência ao cliente da Volvo. O pedido do registo deve ser feito por escrito e assinado pelo requerente, contendo dados como nome, endereço e número de cliente. O pedido deve ser enviado para a Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suécia.

### Consentimento para processamento dos dados pessoais

Ao activar a assinatura de acordo com o que resulta das instruções deste documento, o utilizador consente o processamento de dados pessoais feitos na ligação ao 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](http://www.anatel.gov.br)









**V O L V O**