



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Dieses Dokument beschreibt die Funktionen des Systems Volvo On Call. Damit das System funktioniert, brauchen Sie ein aktives Abonnement.

Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Produkte noch besser zu machen. Änderungen können dazu führen, dass Informationen,

Beschreibungen oder Abbildungen in dieser Ergänzung von der Ausstattung Ihres Fahrzeugs abweichen. Wir behalten uns das Recht vor, ohne vorhergehende Mitteilung Änderungen vorzunehmen.

# INHALT

## **VOLVO ON CALL (VOC)**

Volvo On Call*	4
Übersicht über Volvo On Call*	5
Volvo On Call* verwenden	5
Verfügbare Volvo On Call*-Funktionen	6
Komfortdienste mit Volvo On Call*	7
Volvo On Call*-App	7
Fernstart der Heizung* per SMS	9
Fernstart der Heizung* per SMS	10
Sicherheitsdienste mit Volvo On Call*	11
Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call*	12
Pannendienst mit Volvo On Call rufen*	12
Schutzdienste mit Volvo On Call*	12
Fahrzeug über Volvo On Call* Service-Center entriegeln	13
Menüoptionen mit Volvo On Call*	14
Volvo On Call*-Mitteilungen im Display	14
Volvo On Call* – Verfügbarkeit	15
Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers	17
PIN-Code für Volvo On Call*	18
Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call*	18
Personenbezogene Daten	19

VOLVO ON CALL (VOC)

## Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC)\* ist ein Zusatzdienst, den der Volvo-Besitzer abonnieren kann. Das Abonnement umfasst Sicherheits-, Schutz- und Komfortdienste.

Das VOC-System ist mit der SRS- und Alarmanlage sowie den anderen Systemen des Fahrzeugs (z. B. Verriegelung und Klimaanlage) gekoppelt. Für die Kommunikation mit den VOC-Diensten verfügt das Fahrzeug über ein integriertes Modem. Die Karte (S. 15) zeigt, in welchen Ländern das System erhältlich ist. Die Karte unterliegt Änderungen – bei einem Volvo Partner bekommen Sie aber stets die aktuellen Informationen. Der Dienst- und Angebotsumfang des Abonnements kann je nach Markt variieren. Ein Volvo Partner teilt Ihnen gerne mit, welche Dienste für ein bestimmtes Land erhältlich sind.

## Verfügbarkeit

Nachdem der Transponderschlüssel aus dem Auto genommen wurde, sind die Funktionen des Systems 5 Tage dauerhaft und danach 17 Tage einmal pro Stunde verfügbar. Nach insgesamt 22 Tagen wird das System abgeschaltet, bis das Fahrzeug erneut gestartet wird.

Die Systeme verwenden GNSS (Global Navigation Satellite System), um die Position des Fahrzeugs festzustellen. Das im Fahrzeug einge-

baute Modem wird verwendet, um Kontakt mit dem VOC Servicecenter und der VOC Mobile App herzustellen.

### **WARNUNG**

Das System funktioniert nur in Regionen, in denen der Dienst verfügbar ist und die Mobilfunkabdeckung der VOC-Kooperationspartner gewährleistet ist.

Genau wie bei Mobiltelefonen können atmosphärische Störungen oder eine unzureichende Senderabdeckung dazu führen, dass eine Verbindung nicht hergestellt werden kann, z. B. in dünn besiedelten Gebieten.

## Abonnement

Wenn das System beim Fahrzeugkauf aktiviert wird, schließen Sie ein Abonnement ab. Das Abonnement ist befristet, kann aber verlängert werden, wobei die Gültigkeitsdauer je nach Markt variiert.

## Komfortdienste

- App (S. 7) Volvo On Call.
- Fernstart der Heizung per SMS (S. 9).

## Sicherheitsdienste

- Automatischer Alarm (S. 11).
- Manueller Alarm (S. 11).
- Pannendienst (S. 12).

## Schutzdienste

- Diebstahlalarm (S. 12).
- Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs (S. 12).
- Fernriegelung (S. 12).
- Fernbediente Wegfahrsperrung (S. 12)<sup>1</sup>.

### **ACHTUNG**

Alle Gespräche mit dem VOC Service-Center werden aufgezeichnet.

## Informationen im Internet

Weitere Informationen zu Volvo On Call siehe [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Mit einer persönlichen Volvo ID können Sie sich in der App (S. 7) anmelden. Im Abschnitt Volvo ID der Betriebsanleitung können Sie nachlesen, wie Sie eine Volvo ID erstellen und welche Vorteile sie Ihnen bringt.

## Themenbezogene Informationen

- Übersicht über Volvo On Call\* (S. 5)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)
- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)
- Volvo On Call\* – Verfügbarkeit (S. 15)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 17)

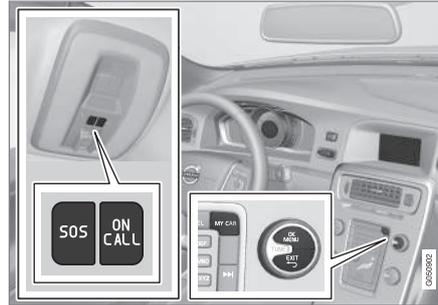
<sup>1</sup> Bestimmte Märkte.

\* Option/Zubehör, für weitere Informationen siehe „Einführung“.

- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)
- Personenbezogene Daten (S. 19)

## Übersicht über Volvo On Call\*

Übersicht über Tasten und Anzeigen.



### Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)
- Menüoptionen mit Volvo On Call\* (S. 14)
- Volvo On Call\*-Mitteilungen im Display (S. 14)

## Volvo On Call\* verwenden

Das System Volvo On Call (VOC) wird durch Drücken einer der beiden Tasten an der Decke oder durch entsprechende Auswahl im Menü aktiviert.

VOC wird automatisch gestartet, wenn das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, zum Beispiel bei einem Unfall, bei dem Gurtschrafer oder Airbags eingesetzt werden. In diesem Fall wird der Kontakt zwischen dem Fahrzeug und dem VOC Service-Center hergestellt und geeignete Hilfe an den Fahrzeugstandort entsendet.

### SOS-Taste – in Notfällen

Drücken Sie die **SOS**-Taste an der Decke mindestens 2 Sekunden lang, um den manuellen Alarmdienst zu aktivieren.

### Alternative zur SOS-Taste

In der Normalansicht von **MY CAR** auf **OK/MENU** drücken und **Einstellungen → Volvo On Call → SOS** auswählen.

### ON CALL-Taste – bei Problemen mit dem Fahrzeug

Drücken Sie die **ON CALL**-Taste an der Decke mindestens 2 Sekunden lang, um den Dienst zu aktivieren und den Kontakt mit dem VOC Service-Center herzustellen, siehe Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6).



#### ◀◀ **Alternative zur ON CALL-Taste**

In der Normalansicht von **MY CAR** auf **OK/MENU** drücken und **Einstellungen** → **Volvo On Call** → **On Call** auswählen.

#### **i** **ACHTUNG**

Die **SOS**-Taste darf nur bei Unfällen, Krankheit oder einer externen Bedrohung des Fahrzeugs und seiner Insassen benutzt werden. Die **SOS**-Funktion ist ausschließlich für Notfälle vorgesehen. Ein Missbrauch kann dazu führen, dass zusätzliche Kosten entstehen.

Für alle anderen Dienste, einschließlich Pannenhilfe, kann die **ON CALL**-Taste gedrückt werden.

#### **Dienst abbrechen**

Sie können eine Dienstaufforderung innerhalb von 10 Sekunden abbrechen, indem Sie die **EXIT**-Taste drücken.

#### **Einstellungen**

Mögliche Optionen und Einstellungen im Menüsystem (S. 14).

- **Schloss** – festlegen, wann die Tasten **SOS** und **ON CALL** aktiviert sein sollen. Die Funktion bewirkt, dass die Tasten nur aktiviert sind, wenn sich der Transponderschlüssel in

Stellung **I** oder **II** befindet oder der Motor läuft.

- **Service aktivieren** – zum Abschließen eines Abonnements und Freischalten des Dienstes.

Der Status Abonnement aktivieren bedeutet, dass eine Volvo-Werkstatt das VOC-System aktivieren muss, bevor das Abonnement abgeschlossen werden kann.

#### **Themenbezogene Informationen**

- Menüoptionen mit Volvo On Call\* (S. 14)
- Volvo On Call\*-Mitteilungen im Display (S. 14)
- Übersicht über Volvo On Call\* (S. 5)
- Fernstart der Heizung\* per SMS (S. 10)
- Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\* (S. 12)
- Pannendienst mit Volvo On Call rufen\* (S. 12)
- Fahrzeug über Volvo On Call\* Service-Center entriegeln (S. 13)

## **Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen**

Übersicht über verfügbare Volvo On Call (VOC)-Funktionen über das VOC Service-Center bzw. die VOC-Mobil-App.

Dienst	Service-Center	App <sup>A</sup>
Fernstart der Heizung		X
Automatischer Alarm	X	
Manueller Alarm	X	
Pannendienst	X	X
Diebstahlwarnung	X	X
Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs	X	
Fernriegelung	X	X
Fernverriegelung		X
Fernbediente Wegfahrsperrung <sup>B</sup>	X	
Fernstart des Motors (ERS) <sup>B, C</sup>		X
Ortung des Fahrzeugs	X	X

<sup>A</sup> Option/Zubehör, für weitere Informationen siehe „Einführung“.

Dienst	Service-Center	App <sup>A</sup>
Armaturenbrett des Fahrzeugs		X
Fahrbericht		X
Fahrzeuginformationen		X
Batterie- und Ladestatus <sup>D</sup>	X	X
Ladezeitpunkt einstellen <sup>D</sup>		X
Ladekabel-Erinnerung <sup>D</sup>		X
Vorkonditionierung <sup>D</sup>		X
Reiseziel an das Fahrzeug senden <sup>E</sup>		X

A Manche Funktionen stehen nicht in allen Fahrzeugmodellen zur Verfügung.

B Bestimmte Märkte.

C Bestimmte Fahrzeuge mit Automatikgetriebe.

D Gilt nur für V60 Twin Engine und S60L Twin Engine.

E Sensus Navigation wird benötigt.

## Themenbezogene Informationen

- Komfortdienste mit Volvo On Call\* (S. 7)
- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 11)
- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 12)
- Volvo On Call\*-App (S. 7)

## Komfortdienste mit Volvo On Call\*

Komfortdienste über das Telefon sowie Fernstart der Heizung\* per SMS oder Kommunikation mit dem Fahrzeug über die App.

Mit der App kann der Volvo On Call-Benutzer über ein iPhone, Windows Phone oder Android-Telefon in Verbindung mit seinem geparkten Fahrzeug bleiben. Die App ermöglicht das Auffinden und die Fernriegelung des Fahrzeugs, das ferngesteuerte Anlassen des Motors, das Abrufen des Kraftstoffstands und vieles andere mehr. Weitere Informationen zur App (S. 7).

In mit kraftstoffbetriebener Motor- und Innenraumheizung sowie Volvo On Call ausgestatteten Fahrzeugen kann die Heizung wie vom Fahrzeuginnenraum aus mit Hilfe eines normalen Mobiltelefons eingestellt werden. Weitere Informationen zum Fernstart der Heizung per SMS (S. 9).

## Themenbezogene Informationen

- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)

## Volvo On Call\*-App

Als Volvo On Call-Benutzer steht Ihnen eine App zur Verfügung, mit der Sie über Ihr Mobiltelefon mit Ihrem geparkten Fahrzeug kommunizieren können.

Manche Funktionen stehen nicht in allen Fahrzeugmodellen zur Verfügung.

Da die App laufend aktualisiert wird, spiegelt diese Information ggf. nicht den aktuell verfügbaren Funktionsumfang wider. Weitere Informationen zu Volvo On Call siehe [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Die App ist derzeit für iPhone, Windows Phones und Android-Geräte erhältlich. Sie steht im Apple AppStore, Windows Phone Store oder in Google Play zum Download zur Verfügung.

Um die App und die Online-Dienste von Volvo nutzen zu können, brauchen Sie eine persönliche Volvo ID.

Im Abschnitt Volvo ID der Betriebsanleitung können Sie nachlesen, wie Sie eine Volvo ID erstellen und welche Vorteile sie Ihnen bringt.

## Ortung des Fahrzeugs

Der Standort Ihres Fahrzeugs wird auf einer Karte angezeigt, und Sie können sich dorthin navigieren lassen. Außerdem zeigt Ihnen ein digitaler Kompass die richtige Richtung. Es besteht die Möglichkeit, das Signalhorn und die Blinkerleuchten des Fahrzeugs zu aktivieren, um die Suche zu erleichtern.



## « Reiseziel an das Fahrzeug senden

Mit der Mobile-App kann die Funktion "Send to Car" verwendet werden, um Reiseziele (z. B. Hotels, Geschäfte, Kinos, Restaurants, Tankstellen) an das Fahrzeug zu senden. Die Position des Reiseziels ist dann über das Fahrzeug-Navigationssystem verfügbar<sup>2</sup>. Wenn das Navigationssystem des Fahrzeugs nicht werkseitig installiert ist, muss die Konfiguration für das Fahrzeug durch einen Volvo Partner aktualisiert werden, so dass die VOC-App weiß, dass sie ein Reiseziel an das Fahrzeug senden kann. Anweisungen für die Funktion Send to Car siehe [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

## Armaturenbrett des Fahrzeugs

Hier können Sie jede Menge nützlicher Informationen abrufen: Kraftstoffstand und die damit noch gewährleistete Reichweite, Durchschnittsverbrauch und -geschwindigkeit, Daten von Kilometer- und Tageskilometerzähler.

## Steuerung des Fahrzeugs

Die App führt eine Kontrolle des Fahrzeugzustands durch und zeigt Informationen zu Glühlampen, Bremsflüssigkeit und Kühlmittel sowie zum Ölstand an.

## Fahrbericht

Hier können Sie detaillierte Angaben zu jeder in den letzten 40 Tagen durchgeführten Fahrt herunterladen und speichern. Außerdem lassen sich alle oder nur bestimmte Fahrten aus der App in eine Tabellenkalkulation exportieren und per E-Mail versenden – eine besonders bei Dienstreisen ausgesprochen hilfreiche Funktion.

Die Funktion Fahrzeugjournal lässt sich auch deaktivieren. Dann entfällt das Versenden von Protokolldaten durch das Fahrzeug nach jeder abgeschlossenen Fahrt.

## Fahrzeuginformationen

Hier haben Sie die wichtigsten Fahrzeugdaten wie Modell, amtliches Kennzeichen und VIN-Nummer jederzeit zur Hand.

## Diebstahlwarnung

Wenn die Alarmanlage ausgelöst wird, wird der Fahrer mittels Mobiltelefon hierüber informiert.

## Fernverriegelung der Türen

Der Status sämtlicher Türen und Fenster wird angezeigt. Der Fahrer kann das Fahrzeug ver- und entriegeln. Aus Sicherheitsgründen ist für die Fernverriegelung des Fahrzeugs grundsätzlich das Passwort der App erforderlich. Als Passwort wird ihre persönliche Volvo ID verwendet.

## Fernstart der Heizung

Wenn das Fahrzeug mit einer Standheizung ausgestattet ist, kann diese direkt eingeschaltet oder so programmiert werden, dass sie an bis zu zwei verschiedenen Zeitpunkten eingeschaltet wird.

## Fernstart des Motors<sup>3</sup>

Mittels Fernstart (ERS – Engine Remote Start) können Sie den Motor des Fahrzeugs ferngesteuert anlassen, um vor dem Losfahren den Innenraum auf Komforttemperatur zu heizen oder zu kühlen. Um mit dem Fahrzeug losfahren zu können, muss der Betriebsmodus aktiviert werden, dies geschieht auf die gleiche Weise wie das Anlassen des Motors. Lesen Sie den Abschnitt Anlassen des Motors in der Betriebsanleitung, um zu sehen, wie der Startvorgang vorgenommen wird.

Die Klimaanlage startet mit automatischen Einstellungen. Ein ferngestarteter Motor bleibt maximal 15 Minuten in Betrieb, und stellt sich danach selbsttätig ab. Nach 2 aufeinander folgender Fernstarts muss der Motor auf die normale Art angelassen werden, bevor wieder ein Fernstart möglich ist.

Der Motorfernstart ist nur für Fahrzeuge mit Automatikgetriebe und Motorhaubenschalter<sup>4</sup> erhältlich.

<sup>2</sup> Gilt für Sensus Navigation.

<sup>3</sup> Bestimmte Fahrzeugmodelle und Märkte.

<sup>4</sup> Vorhanden im XC60, Fahrzeugen mit Alarmanlage, den meisten Fahrzeugen mit 4-Zylinder-Motor oder bei Neufahrzeugen mit ERS.

**⚠️ WARNUNG**

Für einen Fernstart des Motors müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Das Fahrzeug muss beaufsichtigt bleiben.
- Es dürfen sich keine Personen oder Tiere im oder nah am Fahrzeug befinden.
- Das Fahrzeug darf nicht in einem geschlossenen, nicht belüfteten Raum stehen - die Abgase können Menschen und Tieren schwere Verletzungen zufügen.

**ℹ️ ACHTUNG**

Nehmen Sie Rücksicht auf örtliche bzw. nationale Vorschriften und Bestimmungen für den Leerlaufbetrieb. Halten Sie bei laufendem Motor stets auch die lokal/national geltenden Lärmschutzbestimmungen ein.

**Batterie- und Ladestatus<sup>5</sup>**

Hier können Sie den Ladestatus der Hybridbatterie abrufen und prüfen, ob derzeit eine Aufladung stattfindet.

**Ladezeitpunkt einstellen<sup>5</sup>**

Das Aufladen muss nicht unmittelbar nach dem Anschließen des Ladekabels beginnen. Es ist möglich, über die Mobil-App einen Zeitpunkt für den Beginn der Aufladung einzustellen.

<sup>5</sup> Gilt nur für V60 Twin Engine und S60L Twin Engine.

<sup>6</sup> Das amtliche Kennzeichen kann Groß- und Kleinschreibung umfassen.

**Ladekabel-Erinnerung<sup>5</sup>**

Sie können in der App programmieren, dass Sie an das Anschließen des Ladekabels erinnert werden, falls Sie dies beim Abstellen des Fahrzeugs einmal vergessen haben sollten.

**Vorkonditionierung<sup>5</sup>**

Durch eine Vorkonditionierung wird das Antriebssystem und der Fahrzeuginnenraum vor der Abfahrt vorbereitet, wodurch sowohl der Verschleiß als auch der Energieverbrauch bei der Fahrt reduziert wird. Die Programmierung in der App funktioniert wie beim Fernstart der Standheizung.

**Themenbezogene Informationen**

- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)
- Komfortdienste mit Volvo On Call\* (S. 7)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)

**Fernstart der Heizung\* per SMS**

In mit kraftstoffbetriebener Motor- und Innenraumheizung sowie Volvo On Call ausgestatteten Fahrzeugen kann die Heizung wie vom Fahrzeuginnenraum aus mit Hilfe eines normalen Mobiltelefons eingestellt werden. Sie können die gewünschten Timer-Einstellungen vornehmen, indem Sie diese mit einem Mobiltelefon versenden, siehe Fernstart der Heizung (S. 10).

Die Steuerung der Heizung über das Mobiltelefon bietet Ihnen höchsten Komfort in Ihrem Fahrzeug zu den Kosten einer SMS.

Die Heizfunktion hat zwei Zeitpunkte, die in der Beschreibung als **T1** und **T2** bezeichnet werden. Diese zeigen, wann das Fahrzeug die eingestellte Temperatur erreicht hat. Damit nur berechtigte Benutzer die Heizung steuern können, muss die SMS das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs<sup>6</sup> und den PIN-Code für das Volvo On Call-System enthalten.

**Themenbezogene Informationen**

- Fernstart der Heizung\* per SMS (S. 10)
- Volvo On Call\*-App (S. 7)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)

## Fernstart der Heizung\* per SMS

Die Heizung des Fahrzeugs kann über SMS bedient werden.

### ACHTUNG

Da bei einem Fernstart der Heizung Abgase freigesetzt werden, darf dieser nur erfolgen, wenn das Fahrzeug an einem sicheren Ort abgestellt ist.

### ACHTUNG

Auf jedes Teilkommando folgt das Rautezeichen #. Die Mitteilung ist als kompletter String ohne Leerschritt zu schreiben und mit einem Rautezeichen # abzuschließen. Beispiel: # PIN-Code # 1 #

## Telefonnummer

Schicken Sie die Nachricht an die Nummer +46 70 903 20 40. In manchen Mobiltelefonen können Sie eine SMS-Vorlage erstellen, die das Erstellen und Versenden der Nachricht vereinfacht.

## Direktbefehle

Zum direkten Starten der Heizung:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 1 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

Wenn die Heizung läuft und direkt abgeschaltet werden soll:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 0 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

## Zeitbefehle

Wenn eine neue Zeit programmiert werden soll, die Nachricht mit der gewünschten Uhrzeit beenden, z. B. 1730<sup>7</sup>.

**T1** ändern und aktivieren:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den #PIN-Code# 11 # Uhrzeit # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

**T2** ändern und aktivieren:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den #PIN-Code# 12 # Uhrzeit # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

Zum Aktivieren einer zuvor eingegebenen Uhrzeit:

Aktivieren **T1**:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 11 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

Aktivieren **T2**:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 12 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

Zum Abbrechen eines geplanten Fernstarts der Heizung muss die programmierte Uhrzeit deaktiviert werden.

**T1** deaktivieren:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 01 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

**T2** deaktivieren:

1. Geben Sie das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs und dann den # PIN-Code # 02 # ein.
2. Verschicken Sie die Nachricht.

## Wenn die Heizung nicht startet

In manchen Situationen funktioniert das Einschalten der Heizung mittels SMS nicht. In die-

<sup>7</sup> Die Uhrzeit stets auf das nächste 5-Minuten-Intervall runden.

sem Fall wird eine SMS mit dem Text "Heizung konnte nicht gestartet werden!" an die Handynummer geschickt, von der aus die Anforderung gesendet wurde.

### Themenbezogene Informationen

- Fernstart der Heizung\* per SMS (S. 9)
- Volvo On Call\*-App (S. 7)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)

## Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\*

Automatischer und manueller Alarm, sowie die Möglichkeit, Pannendienste und Sicherheitsdienstleistungen, die über Volvo On Call (VOC) verfügbar sind, anzufordern. Die Sicherheitsdienste werden zur Alarmierung bei Unfällen oder in Notsituationen verwendet.

### Automatischer Alarm

Wenn das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, zum Beispiel bei einem Unfall, bei dem Gurtstraffer oder Airbags eingesetzt werden, wird automatisch eine Meldung an das Servicecenter von VOC übermittelt. Es geschieht folgendes:

1. Eine Mitteilung wird automatisch vom Fahrzeug an das VOC Servicecenter gesendet.
2. Daraufhin stellt das VOC Service-Center eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und einen eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
3. Danach kontaktiert das VOC Service-Center die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.).

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das VOC Service-Center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

### Manueller Alarm

VOC Service-Center in Notsituationen um Hilfe bitten, siehe Manueller Alarm (S. 12).

### Pannendienst

Hilfe rufen bei z. B. Reifenpanne, Kraftstoffmangel oder entladener Batterie, siehe Pannendienst rufen (S. 12).

Der Pannendienst muss ggf. separat abgeschlossen werden.

### Alarmnummer

Bei Aktivierung des Alarmdienstes versucht das System, eine Verbindung zum VOC Service-Center herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt<sup>8</sup>.

### Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)

<sup>8</sup> Gilt für bestimmte Märkte.

## Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\*

In Notsituationen das Volvo On Call (VOC) Service-Center kontaktieren.

VOC Service-Center manuell benachrichtigen:

1. Die **SOS**-Taste (S. 5) mindestens 2 Sekunden gedrückt halten, um bei plötzlicher Krankheit, äußerer Bedrohung des Fahrzeug oder der Insassen u. ä. Hilfe zu rufen.
2. Das VOC Service-Center erhält eine Mitteilung zum Notfall und Angaben zum Fahrzeugstandort.
3. Das VOC Service-Center stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her und klärt, welcher Hilfebedarf besteht.

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das VOC Service-Center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

### Themenbezogene Informationen

- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 11)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 17)

## Pannendienst mit Volvo On Call rufen\*

Hilfe rufen bei z. B. Reifenpanne, Kraftstoffmangel oder entladener Batterie.

1. Die **ON CALL**-Taste (S. 5) mindestens 2 Sekunden lang drücken.
2. Das VOC Service-Center stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her und klärt, welcher Hilfebedarf besteht.

### Themenbezogene Informationen

- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 11)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 17)

## Schutzdienste mit Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC) hilft bei einem Einbruch oder Diebstahl des Fahrzeugs und kann das Fahrzeug aus der Ferne entriegeln, falls Schlüssel abhanden gekommen oder eingeschlossen wurden.

Die Schutzdienste von Volvo sollen die Gefahr minimieren, dass dem Besitzer sein Fahrzeug gestohlen wird. Bei Diebstahl des Fahrzeugs kann dieses außerdem geortet und ggf. deaktiviert werden.

Bei Ausfall der Stromversorgung des Fahrzeugs übernimmt die VOC-Reservebatterie.

Zusätzlich zu den Sicherheits- und Schutzdiensten bieten bestimmte Märkte optional ein erweitertes Sicherheitssystem an.

### Diebstahlwarnung

VOC sendet bei Einbruch oder Diebstahl (wenn die Alarmanlage des Fahrzeugs ausgelöst wurde) automatisch ein Signal an das VOC Service-Center.

Wenn die Alarmanlage des Fahrzeugs ausgelöst wurde, ergeht nach einer gewissen Zeit automatisch eine Meldung an das VOC Service-Center. Wenn die Alarmanlage mit Hilfe des Transponderschlüssels ausgeschaltet wird, wird die Funktion unterbrochen.

### Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs

Wenn das Fahrzeug gestohlen oder anderweitig unberechtigt genutzt wurde, kann der Fahrzeughalter gemeinsam mit der Polizei und dem VOC Service-Center entscheiden, das Fahrzeug zu orten. Das VOC Service-Center schickt eine Mitteilung an das Fahrzeug, um dessen Position zu ermitteln. Danach wird die Polizei oder eine andere zuständige Behörde informiert.

#### **i** ACHTUNG

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mit Hilfe des zugehörigen Transponderschlüssels gestohlen wurde.

### Fermentriegelung

Wenn der Transponderschlüssel verloren oder im Fahrzeug eingeschlossen wird, kann das VOC Service-Center das Fahrzeug innerhalb von 5 Tagen entriegeln, nachdem sich der Fahrzeughalter mit einem gültigen PIN-Code identifiziert hat. Danach fermentriegelt das VOC Service-Center nach entsprechender Übereinkunft das Fahrzeug.

### Fernbediente Wegfahrsperre<sup>9</sup>

Überwachung und Deaktivierung eines gestohlenen Fahrzeugs.

Wenn das Fahrzeug gestohlen wurde, wendet sich der Fahrzeughalter oder die zuständige Behörde an das VOC Service-Center.

#### **i** ACHTUNG

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mit Hilfe des zugehörigen Transponderschlüssels gestohlen wurde.

Nach Rücksprache mit der Behörde deaktiviert das VOC Service-Center die Transponderschlüssel und verhindert somit das Starten des Fahrzeugs. Ein deaktiviertes Fahrzeug kann nur wieder gestartet werden, indem Sie das VOC Service-Center kontaktieren und sich mit einem gültigen PIN-Code identifizieren. Daraufhin aktiviert das VOC Service-Center das Fahrzeug wieder.

### Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 17)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)

### Fahrzeug über Volvo On Call\* Service-Center entriegeln

Das Fahrzeug kann vom VOC Service-Center fermentriegelt werden.

1. Wenden Sie sich an das VOC Service-Center (S. 17).
2. Wenn das VOC Service-Center den Fahrzeughalter oder eine andere autorisierte Person über den PIN-Code identifiziert hat, wird nach entsprechender Übereinkunft ein Entriegelungssignal an das Fahrzeug gesendet.
3. Um die Türen öffnen zu können, muss der Kofferraumdeckel bzw. die Heckklappe geöffnet werden. Drücken Sie zweimal die Drucktaste oder ziehen Sie am Handgriff.

#### **i** ACHTUNG

Wird der Kofferraumdeckel bzw. die Heckklappe nicht innerhalb eines vom VOC Service-Center vorgegebenen Zeitraums geöffnet, erfolgt eine erneute Verriegelung.

4. Wenn die Türen geöffnet werden, wird die Alarmanlage des Fahrzeugs ausgelöst. Die Alarmanlage durch Druck auf die Entriegelungstaste des Transponderschlüssels ausschalten oder den Transponderschlüssel in das Zündschloss einführen.

<sup>9</sup> Bestimmte Märkte.





### **i** ACHTUNG

Wenn das Fahrzeug z. B. in einem Parkhaus steht, kann die Fernriegelungsfunktion ggf. durch einen schlechten Empfang beeinträchtigt sein.

#### **Themenbezogene Informationen**

- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 12)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 18)
- Volvo On Call\*-App (S. 7)

#### **Menüoptionen mit Volvo On Call\***

Übersicht über mögliche Optionen und Einstellungen im Menü des Volvo On Call (VOC)-Systems.

Zum Aufrufen des Menüs: Drücken Sie die Taste **MY CAR** und dann erneut **MY CAR**, um über die Kurzwahl ins VOC-Menü zu gelangen.

#### **Händler-Informationen**

SOS

On Call

Schloss

SOS- und On Call-Tasten sperren/  
entsperren

Abonnement aktivieren

Service aktivieren

#### **Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)
- Volvo On Call\*-Mitteilungen im Display (S. 14)
- Übersicht über Volvo On Call\* (S. 5)

#### **Volvo On Call\*-Mitteilungen im Display**

Bei Bedarf zeigt Volvo On Call (VOC) eine automatische Mitteilung an.

- **Fahrzeugposition konnte nicht gefunden werden** – siehe Verfügbarkeit (S. 4).
- **Service zur Zeit nicht verfügbar** – siehe Verfügbarkeit (S. 4). Die Mitteilung wird auf dem Bildschirm angezeigt.
- **Volvo On Call Wartung erforderlich** – Das VOC-System ist außer Betrieb. Wenden Sie sich an einen Volvo Partner. Die Mitteilung wird auf dem Kombinationsinstrument angezeigt.
- **Volvo On Call Abonnement läuft bald ab** – Das VOC-Abonnement läuft in Kürze aus. An einen Volvo Partner wenden. Die Mitteilung wird auf dem Kombinationsinstrument angezeigt.

#### **Themenbezogene Informationen**

- Übersicht über Volvo On Call\* (S. 5)
- Volvo On Call\* (S. 4)
- Menüoptionen mit Volvo On Call\* (S. 14)

## **Volvo On Call\* – Verfügbarkeit**

Karte über Gebiete, in denen Volvo On Call verfügbar ist. Der Dienst wird laufend ausgebaut

und in vielen Ländern verfügbar sein. Wenden Sie sich für aktuelle Informationen an einen Volvo Partner.





Volvo On Call ist in den grau markierten Bereichen verfügbar.

### Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 17)

## Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Schweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Norwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Dänemark	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Großbritannien	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italien	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finnland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankreich	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Holland	020 851 2278	+31 20 851 2278
Belgien	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburg (Kundencenter in Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal (Kundencenter in Frankreich)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Deutschland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Spanien	091 325 5509	+34 91 325 5509
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Russland	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Österreich	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

## **PIN-Code für Volvo On Call\***

Der PIN-Code dient dazu, die zur Nutzung der Volvo On Call (VOC)-Dienste berechtigten Personen zu identifizieren.

Der vierstellige PIN-Code, der dem Halter bei Aktivierung des Abonnements durch den Händler zugeschickt wurde, dient aus Sicherheitsgründen der Identifizierung der zur Nutzung bestimmter VOC-Dienste berechtigten Personen, z. B. R Entriegelung des Fahrzeugs durch das VOC Service-Center (S. 12) oder Erstellung eines Kontos für die App (S. 7).

## **PIN-Code vergessen oder Änderungswunsch**

Wenn der PIN-Code vergessen wurde oder geändert werden sollte (z. B. beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs), wenden Sie sich bitte an einen Händler oder drücken Sie die **ON CALL**-Taste im Fahrzeug. Daraufhin wird dem Fahrzeughalter ein neuer Code zugeschickt.

## **Ein falscher PIN-Code wurde wiederholt in die App eingegeben**

Nachdem zehnmal in Folge ein falscher PIN-Code eingegeben wurde, wird das Konto gesperrt. Um die App wieder benutzen zu können, muss ein neuer PIN-Code festgelegt und ein neues App-Konto erstellt werden. Gehen Sie dazu wie beim Erstellen des vorigen App-Kontos vor.

## **Themenbezogene Informationen**

- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 12)
- Volvo On Call\*-App (S. 7)
- Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call\* (S. 18)

## **Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call\***

Bei einem Besitzerwechsel ist es wichtig, auch den Abonnenten des Volvo On Call (VOC)-Dienstes zu ändern.

### **VOC-Dienst beenden**

Wenden Sie sich bei einem Besitzerwechsel an einen Volvo Partner, um den Dienst zu beenden. Der Händler hebt das Abonnement auf und löscht den Dienstverlauf. Der Dienst kann auch über die VOC-Mobil-App abgeschlossen werden.

Bei einem Besitzerwechsel müssen die persönlichen Fahrzeugeinstellungen auf die Werkseinstellungen<sup>10</sup> zurückgesetzt werden, siehe Besitzerwechsel in der Betriebsanleitung.

### **VOC-Dienst starten**

Beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit VOC:

Der neue Fahrzeughalter wendet sich an seinen Händler, der die Restzeit des Abonnements auf ihn überschreibt. Damit VOC funktioniert und der Vorbesitzer keinen Zugriff mehr auf die Dienste hat, müssen die Kontaktdaten aktualisiert werden. Der neue Besitzer erhält einen persönlichen vierstelligen PIN-Code, mit dem er sich als Fahrzeughalter (oder andere berechtigte Person) identifizieren kann und Zugriff auf bestimmte Dienste hat.

<sup>10</sup> Gilt nur für Fahrzeuge, die mit dem Internet verbunden werden können.

## Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die vom Volvo On Call (VOC)-Dienst verarbeitet werden.

Die Volvo-Vertriebsgesellschaften, siehe Tabelle unten, und die Volvo Car Corporation haften für die personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit dem Dienst verarbeitet werden. Jegliche Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf Treu und Glauben und gemäß den geltenden Gesetzen zur Verarbeitung persönlicher Daten.

Land	Vertriebsgesellschaft
Belgien	Volvo Car Belux
England	Volvo Car UK Ltd
Frankreich	Volvo Car France
Niederlande	Volvo Cars Nederland B.V.
Italien	Volvo Car Italia S.p.A.
Norwegen	Volvo Car Norway AS
Polen	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Russland	Volvo Car Russia
Spanien	Volvo Car España S.L.U.
Schweden	Volvo Car Sweden AB

Land	Vertriebsgesellschaft
Deutschland	Volvo Car Germany GmbH
Finnland	Volvo Car Finland Oy Ab
Dänemark	Volvo Car Denmark A/S
Österreich	Volvo Car Austria GmbH
Schweiz	Volvo Car Switzerland AG

### Zweck der Verarbeitung

Die personenbezogenen Daten werden von Volvo und seinen Vertragspartnern innerhalb und außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet, um den Dienst bereitzustellen und weiterzuentwickeln.

### Welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten lassen sich im Wesentlichen drei Kategorien zuordnen.

- Personenbezogene Daten, die der Kunde bei Aktivierung des Dienstes und anderen Kontakten mit Volvo angibt, wie Name, Adresse, Telefonnummer sowie Art und Dauer des Dienstes.
- Wenn der Dienst infolge eines entsprechenden Ereignisses genutzt wird, versendet das Fahrzeug automatisch eine Mitteilung mit bestimmten Informationen. Diese Mitteilung enthält folgende Informationen: Fahrzeug-ID

(VIN), Uhrzeit, zu der der Dienst genutzt wurde, Art des Dienstes, ob Airbags ausgelöst wurden, ob Gurtstraffer ausgelöst wurden, aktuelle Kraftstoffmenge, aktuelle Temperatur im und außerhalb des Fahrzeugs, ob Türen und Fenster verriegelt oder offen sind sowie die sechs letzten Positionen des Fahrzeugs einschließlich Geschwindigkeit und Richtung.

- Weitere Informationen, die sich dem Kunden zuordnen lassen, sind Telefongespräche mit Personen im Fahrzeug, von welchem Service-Center der Dienst bereitgestellt wurde und Aufzeichnungen des Kundenbetreuers.

### Wer Zugang zu den personenbezogenen Daten hat

Zur Bereitstellung des Dienstes beauftragt Volvo Vertragspartner. Diese Vertragspartner arbeiten im Auftrag von Volvo und dürfen die personenbezogenen Daten ausschließlich in dem Ausmaß verarbeiten, wie es zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist. Alle Vertragspartner sind vertraglich dazu verpflichtet, die personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln und gemäß den geltenden Gesetzen zu verarbeiten.

### Speicherung der Daten

Die personenbezogenen Daten, die zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind, werden für die Dauer des Vertrags und nach dessen Ablauf so lange gespeichert, wie es gemäß den geltenden Gesetzen und anderen Vorschriften für



- ◀ die Pflichterfüllung durch Volvo erforderlich ist. Daten, die durch das Eintreten von Ereignissen erstellt werden, die die Nutzung des Dienstes nach sich ziehen, werden drei Monate nach Eintreten des Ereignisses gelöscht.

### **Berichtigung und Registerauszug**

Privatpersonen haben das Recht auf Berichtigung falscher Angaben und Bereitstellung eines Registerauszugs, aus dem hervorgeht, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Wenden Sie sich bitte an die Volvo-Kundenbetreuung, wenn Sie falsche Daten berichtigen lassen möchten. Der Antrag auf Bereitstellung eines Registerauszugs ist schriftlich zu stellen und vom Antragsteller eigenhändig zu unterzeichnen; weiterhin müssen Name, Adresse und Kundennummer des Antragstellers auf dem Antrag angegeben sein. Der Antrag ist an die folgende Adresse zu schicken: Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Schweden.

### **Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten**

Durch die Aktivierung des Abonnements gemäß den Anweisungen in diesem Dokument willigt der Benutzer in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ein, die im Zusammenhang mit dem VOC-Dienst erfolgt.



