

VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

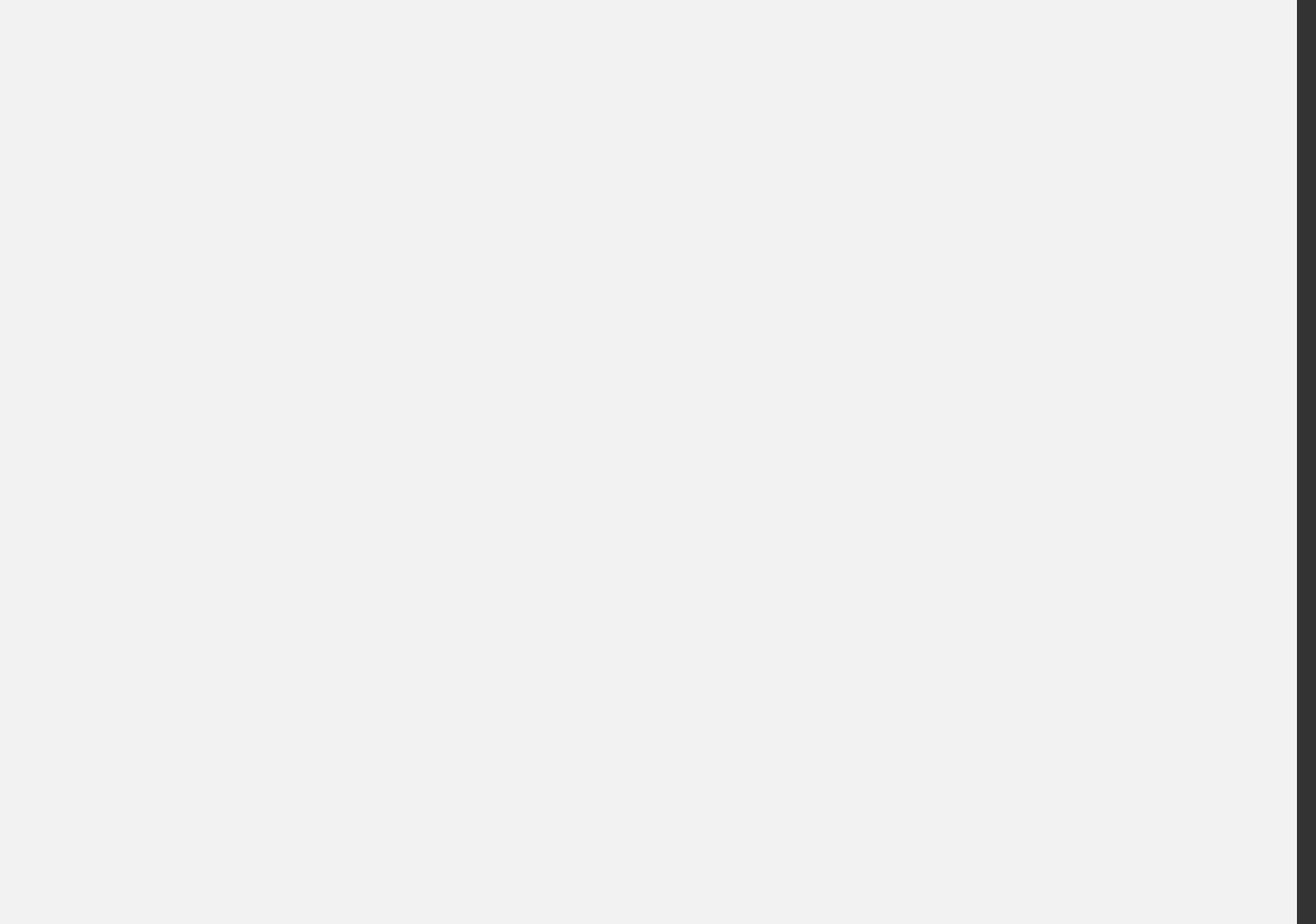
Este documento describe las funciones del sistema Volvo On Call. Para que el sistema funcione, se requiere una suscripción activa.

Realizamos un trabajo de desarrollo constante para mejorar nuestro producto. Las modificaciones efectuadas pueden hacer que la información,

las descripciones y las ilustraciones de este suplemento ofrezcan diferencias con el equipamiento del vehículo. Nos reservamos el derecho a efectuar modificaciones sin aviso previo.

ÍNDICE

Volvo On Call*	4		
Empezar a utilizar Volvo On Call*	5	Cambio de propietario de un auto- móvil con Volvo On Call*	19
Comodidad y control con la aplica- ción Volvo On Call	5	Batería auxiliar de Volvo On Call*	20
Ayuda mediante Volvo On Call*	6	Datos personales y Volvo On Call*	20
Alarma automática en caso de coli- sión con Volvo On Call*	6		
Ayuda para emergencias con Volvo On Call*	7		
Asistencia en carretera con Volvo On Call*	9		
Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call*	9		
Aviso de robo con Volvo On Call*	10		
Localización de vehículo robado con Volvo On Call*	11		
Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call*	12		
Servicio de atención al cliente con Volvo On Call*	13		
Mercados con Volvo On Call*	13		
Servicios de Volvo On Call* por mercado	14		
Disponibilidad de Volvo On Call*	15		
Volvo On Call* en el extranjero	15		
Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call*	16		
Código PIN para Volvo On Call*	19		



Volvo On Call*

Volvo On Call le proporciona un contacto directo con el automóvil, además de una comodidad adicional y asistencia las 24 horas del día. Las funciones están disponibles a través de la aplicación Volvo On Call¹ y de los botones **ON CALL** y **SOS** situados en el techo del automóvil.



Es posible, por ejemplo, bloquear o desbloquear el automóvil o comprobar el nivel de combustible directamente en el teléfono mediante la aplicación Volvo On Call. Si se ha producido un accidente, se puede enviar ayuda de emergencia al vehículo en forma, por ejemplo, de ambulancia o policía. Si se trata de un problema de menor importancia, como un pinchazo, se puede solicitar asistencia en carretera.

¹ Las funciones de la aplicación varían según los mercados.

² Los servicios varían según el mercado.

i NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función **SOS** solo está pensada para situaciones de emergencia.

El botón **ON CALL** puede utilizarse para otros servicios² como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Sistema Volvo On Call

Volvo On Call está conectado al sistema de seguridad y alarma del automóvil, así como a otros sistemas del vehículo como el de cierre y el de climatización. El automóvil integra un módem para la comunicación con el centro de atención al cliente de Volvo On Call y la aplicación Volvo On Call. Para la localización del vehículo se emplea el sistema GNSS (Global Navigation Satellite System).

Centro de atención al cliente

Para contactar con el centro de atención al cliente de Volvo On Call, utilice el botón **ON CALL** del automóvil o la aplicación Volvo On Call. También puede llamar por teléfono al centro de atención al cliente Volvo On Call.

Información relacionada

- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)
- Datos personales y Volvo On Call* (p. 20)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 15)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)

Empezar a utilizar Volvo On Call*

Este artículo explica qué se necesita para empezar a utilizar Volvo On Call.

Activación de Volvo On Call

Cuando se recoge el automóvil, el concesionario activa el sistema de Volvo On Call y el propietario recibe un código PIN generado automáticamente para Volvo On Call. Este código PIN se utiliza por motivos de seguridad para identificar al propietario del automóvil (o a otra persona autorizada, por ejemplo, algún miembro de la familia) y funciona como una llave del vehículo.

Suscripción a Volvo On Call

El automóvil debe tener una suscripción activa a Volvo On Call.

La primera suscripción se inicia cuando se compra el vehículo y se activa el sistema. La suscripción tiene un tiempo límite, pero puede ampliarse; el plazo depende del mercado. Contacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

NOTA

La alarma de colisión automática y el botón **SOS**, también funcionan sin suscripción.

Volvo ID y conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil

Para poder utilizar Volvo On Call se necesita un Volvo ID. Una vez que se ha obtenido el Volvo ID

es necesario conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil.

Compra de vehículos de ocasión con Volvo On Call

Si compra un vehículo de ocasión Volvo provisto de Volvo On Call, es importante borrar los datos del propietario anterior e introducir sus propios datos para que el servicio funcione. Visite un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

Información relacionada

- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)
- Cambio de propietario de un automóvil con Volvo On Call* (p. 19)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)

Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call

El usuario de Volvo On Call siempre mantiene contacto directo con su automóvil a través de la **aplicación Volvo On Call**.

Por ejemplo, se puede comprobar si es necesario cambiar las lámparas o si se necesita repostar aceite o líquido refrigerante. Se puede bloquear y desbloquear el automóvil, comprobar el nivel de combustible y mostrar las estaciones de servicio más cercanas. Asimismo se puede programar el preacondicionamiento³ a través de la climatización de estacionamiento del automóvil.

La **aplicación Volvo On Call** se actualiza continuamente. La información actualizada sobre las funciones disponibles para los distintos modelos se encuentra en support.volvocars.com.

La aplicación Volvo On Call está disponible para iOS, Android y Windows Mobile. Descárguela gratis desde Apple Appstore, Google Play o Windows Phone Store.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 9)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)

Ayuda mediante Volvo On Call*

Volvo On Call puede proporcionar ayuda y una mayor tranquilidad en caso de sufrir, por ejemplo, un pinchazo, una parada del motor o un accidente.

Volvo On Call no sólo le ofrece una mayor comodidad y control a través de la aplicación. También le proporciona una serie de servicios de asistencia gracias a los botones **SOS** y **ON CALL** situados en el techo, así como ayuda para emergencias en caso de accidente, aviso de robo, asistencia en carretera y desbloqueo del vehículo a distancia.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)

Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call*

Si se produce una colisión, el automóvil puede comunicar automáticamente la incidencia al centro de asistencia Volvo On Call, o a la central de emergencias más cercana que podrá enviar la ayuda urgente necesaria.

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁴

Cuando se activa el sistema de seguridad del vehículo, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag, se envía automáticamente una señal al centro de asistencia al cliente de Volvo On Call. Ocurre lo siguiente:

1. Se envía automáticamente un mensaje, incluyendo la posición del automóvil, desde el vehículo hasta el centro de asistencia de Volvo On Call.
2. El centro de atención al cliente de Volvo On Call habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la necesidad de ayuda.
3. Luego, el centro de atención al cliente de Volvo On Call se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

³ Los automóviles sin calefactor de estacionamiento no pueden calentar el habitáculo, solo pueden ventilarlo.

⁴ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de Volvo On Call contacta con las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

Central de emergencias más cercana⁵

Cuando se activa el sistema de seguridad del automóvil, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag, de forma automática se envía una señal directamente a la central de emergencias más cercana. Ocurre lo siguiente:

1. La central de emergencias habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la ayuda necesaria.
2. La central de emergencias envía los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, grúa, etc.).

Número de alarma

Cuando se activa la alarma de colisión, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call del país. Si esto no es posible, la llamada se envía directamente al número de emergencia de la zona en la que se encuentra el automóvil.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)

- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 15)

Ayuda para emergencias con Volvo On Call*

Ante una situación de emergencia, pulse el botón **SOS** para ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call, o con el centro de emergencias más cercano.

⁵ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.



◀◀ **Volvo On Call Centro de atención al cliente⁶**

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o amenaza exterior contra el automóvil o los pasajeros, se puede dar la alarma al centro de atención al cliente Volvo On Call pulsando el botón **SOS** al menos durante 2 segundos. El centro de atención al cliente Volvo On Call recibe la alerta, determina la posición del vehículo e intenta establecer comunicación oral con el conductor para acordar los servicios de emergencia necesarios.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de Volvo On Call se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, grúa, etc.) para que adopten de medidas apropiadas.

Central de emergencias más cercana⁷

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo o los pasajeros, se puede alertar a la central de emergencias más cercana de forma manual, manteniendo pulsado el botón **SOS** durante al menos 2 segundos. Por medio de una comunicación oral se determina la ayuda que se necesita (policía, ambulancia, rescate, grúa, etc.) y se envían al automóvil los servicios de emergencia requeridos.

i NOTA
El botón SOS solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función SOS solo está pensada para situaciones de emergencia.
El botón ON CALL puede utilizarse para otros servicios ⁸ como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Número de alarma

Cuando se activa la alarma de colisión, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call del país. Si esto no es posible, la llamada se envía directamente al número de emergencia de la zona en la que se encuentra el automóvil.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)

- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 15)

⁶ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A

⁷ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo B

⁸ Los servicios varían según el mercado.

Asistencia en carretera con Volvo On Call*

En caso de, por ejemplo, un pinchazo, falta de combustible o batería descargada se puede solicitar ayuda mediante el botón **ON CALL** o la **aplicación Volvo On Call**.

Si se mantiene pulsado el botón **ON CALL** del techo durante al menos 2 segundos, se establecerá comunicación oral entre el centro de asistencia Volvo On Call y el conductor. Entonces, se podrán acordar los servicios de emergencia que se necesitan.

i NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función **SOS** solo está pensada para situaciones de emergencia.

El botón **ON CALL** puede utilizarse para otros servicios⁹ como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Puede ser necesario contratar el servicio de asistencia en carretera aparte.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 15)

Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call*

Se puede desbloquear el automóvil a distancia a través del centro de atención al cliente de Volvo On Call. También se puede bloquear y desbloquear mediante la **aplicación Volvo On Call**.

Desbloqueo del vehículo a distancia a través del centro de atención al cliente de Volvo On Call¹⁰

Si la llave del automóvil se pierde o se deja olvidada dentro del vehículo, este puede abrirse a distancia a lo largo de los siguientes 5 días con ayuda del centro de atención al cliente de Volvo On Call después de aprobarse una verificación con código PIN. A continuación, el centro de atención al cliente de Volvo On Call desbloquea el automóvil a distancia de común acuerdo.

1. Póngase en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call a través de la aplicación Volvo On Call (o llamando por teléfono).
2. Cuando el centro de atención al cliente de Volvo On Call haya verificado la petición con el propietario del automóvil u otra persona autorizada con código PIN, se envía una señal al automóvil para que se desbloquee.

⁹ Los servicios varían según el mercado.

¹⁰ Disponible en mercados Volvo On Call del tipo A.



- ◀ 3. Pulse ligeramente la placa pulsadora de goma situada en la parte inferior del tirador de la tapa del maletero/portón trasero para desactivar el cierre del vehículo.
- > Ahora se pueden abrir todas las puertas de forma normal.

i NOTA

Si la placa pulsadora de goma del maletero/portón trasero no se presiona durante el tiempo predeterminado por el centro de asistencia de Volvo On Call, se volverá a activar el cierre del vehículo.

i NOTA

Si el automóvil se aparca, por ejemplo, en un garaje, la función de apertura a distancia puede verse limitada debido a deficiencias en la recepción.

Bloqueo y desbloqueo mediante la aplicación

Se muestra el estado de todas las puertas y las ventanas. El conductor puede activar y desactivar el cierre del automóvil a distancia durante cinco días tras el bloqueo del mismo. Por motivos de seguridad, se solicita la contraseña de su Volvo ID cuando se desbloquea el cierre del automóvil mediante la aplicación Volvo On Call.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Aviso de robo con Volvo On Call*

Cuando se activa la alarma, el propietario del automóvil recibe una notificación "push" en la **aplicación Volvo On Call** y un mensaje en el número de teléfono registrado en el concesionario.

Si no se desconecta la alarma al cabo de poco tiempo, automáticamente se da la alerta¹¹ a un operador del centro de atención al cliente de Volvo On Call. El operador intentará ponerse en contacto con el propietario del automóvil a través del teléfono. Si se descubre que el vehículo está siendo utilizado por una persona no autorizada, se podrá iniciar un rastreo.

Si la alarma se desconecta con ayuda de la llave, el servicio se interrumpe.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)

- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Localización de vehículo robado con Volvo On Call*¹²

Si sospecha que han robado su automóvil, puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de Volvo On Call a través de la **aplicación Volvo On Call** o por teléfono, para intentar localizar el vehículo.

Si se constata un robo u otro uso no autorizado del vehículo, el propietario puede ponerse de acuerdo con la policía y el centro de atención al cliente de Volvo On Call para localizar el vehículo. El centro de atención al cliente de Volvo On Call envía un mensaje al vehículo para determinar su posición. A continuación se pone en contacto con la policía u otra autoridad competente.

i NOTA

Esto se aplica también si el automóvil ha sido abierto y robado con ayuda de la llave correspondiente.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)

¹¹ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.

¹² No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.



- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 15)

Inmovilizador controlado a distancia¹³ con Volvo On Call*

En caso de robo del vehículo el inmovilizador puede activarse a distancia.

Si el automóvil ha sido robado el propietario puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call (por teléfono o mediante la aplicación **Volvo On Call**) o con las autoridades.

NOTA

Esto se aplica también si el automóvil ha sido abierto y robado con ayuda de la llave correspondiente.

Después de haber estado en contacto con las autoridades, el centro de atención al cliente de Volvo On Call desactiva las llaves para impedir el arranque del automóvil. Un automóvil inmovilizado solo puede arrancarse de nuevo contactando con el centro de atención al cliente de Volvo On Call y después de aprobarse una verificación con código PIN. Después, el centro de atención al cliente de Volvo On Call activa el vehículo.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)
- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)

- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)

¹³ Disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo A.

Servicio de atención al cliente con Volvo On Call*¹⁴

Pulse el botón **ON CALL** para obtener respuesta a preguntas de carácter general.

Para actuaciones relacionadas con la utilización del automóvil, se puede usar el botón **ON CALL** para ponerse en contacto con el centro de asistencia Volvo On Call. Un operador le responderá a cualquier hora del día o de la noche.

Información relacionada

- Alarma automática en caso de colisión con Volvo On Call* (p. 6)
- Ayuda para emergencias con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Localización de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador controlado a distancia con Volvo On Call* (p. 12)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Mercados con Volvo On Call*

A continuación se presenta un listado con los mercados que disponen de Volvo On Call.

Dependiendo del tipo de mercado, no todos los servicios estarán disponibles. Los servicios disponibles en cada mercado se explican por separado y aparecen en la descripción de cada servicio.

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Albania		X
Bélgica	X	
Bosnia-Herzegovina		X
Brasil	X	
Bulgaria		X
Chipre		X
Dinamarca	X	
Estonia		X
Finlandia	X	
Francia	X	
Grecia		X
Irlanda (desde 2018)	X	

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Islandia		X
Israel		X
Italia	X	
Canadá	X	
Kazajistán (desde 2018)		X
China	X	
Kosovo		X
Croacia		X
Letonia		X
Lituania		X
Luxemburgo	X	
Macedonia		X
Malta		X
Moldavia		X
Montenegro		X
Holanda	X	
Noruega	X	

¹⁴ No disponible en algunos mercados Volvo On Call del tipo B.





Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
Polonia	X	
Portugal	X	
Rumanía		X
Rusia	X	
República checa		X
Alemania	X	
Suiza	X	
Serbia		X
Eslovaquia		X
Eslovenia		X
España	X	
Reino Unido	X	
Suecia	X	
Turquía		X
Bielorrusia	X	
Ucrania		X
Hungría	X	

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
EE.UU.	X	
Austria	X	

Información más reciente

Volvo On Call está disponible cada vez en más lugares. Para acceder a la información más reciente sobre dónde está disponible Volvo On Call, consulte support.volvocars.com o póngase en contacto con un concesionario autorizado Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Servicios de Volvo On Call* por mercado

A continuación se expone en qué tipos de mercado están disponibles los servicios de Volvo On Call.

Servicios	Tipo de mercado	
	A	B
Aplicación Volvo On Call	X	X
Alarma automática en caso de colisión	X	X
Ayuda de urgencia en situaciones de emergencia	X	X
Asistencia en carretera	X	X
Desbloqueo del vehículo a distancia	X	X ^A
Bloqueo del vehículo a distancia	X	X
Aviso de robo	X	X ^A
Localización de vehículo robado	X	
Inmovilizador controlado a distancia	X ^B	

Servicios	Tipo de mercado	
	A	B
Servicio de atención al cliente	X	X ^C

A Solamente mediante la aplicación Volvo On Call

B Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo A

C Solamente algunos mercados Volvo On Call de tipo B

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)

Disponibilidad de Volvo On Call*

Las funciones del sistema Volvo On Call siguen disponibles durante un cierto tiempo después de sacar y alejar la llave del automóvil. Después de sacar la llave del automóvil, las funciones están disponibles de forma continua durante 5 días y, a continuación, una vez a la hora durante los 17 días siguientes. Después de un total de 22 días, el sistema se desconectará hasta que se arranque el automóvil¹⁵.

PRECAUCIÓN

Los servicios solo se operan en áreas donde el vehículo cuenta con cobertura móvil y en los mercados donde está disponible el servicio.

De la misma manera que con el teléfono móvil, las interferencias atmosféricas o la falta de cobertura puede hacer que la conexión sea imposible, por ejemplo, en zonas poco pobladas.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Batería auxiliar de Volvo On Call* (p. 20)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios de Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 15)

Volvo On Call* en el extranjero

Los servicios de Volvo On Call pueden variar al pasar de un país a otro.

Cuando pulsa el botón **SOS**, se le conecta siempre con el centro de asistencia Volvo On Call del mercado donde se encuentra el automóvil. Si no existe ningún centro de asistencia Volvo On Call, se le pone en contacto con la central de emergencias más cercana.

Cuando pulsa el botón **ON CALL**, se le conecta siempre con el servicio de asistencia Volvo On Call de su país de residencia.

Sin embargo, en países con los que no hay un acuerdo de datos en itinerancia (roaming), no está disponible ningún servicio de Volvo On Call.

Para más información, póngase en contacto con un concesionario Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados con Volvo On Call* (p. 13)

¹⁵ La disponibilidad de las funciones puede variar.

Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call*

Pais	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
Albania	+385 16269840	+385 16269840
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnia-Herzegovina	+385 16269840	+385 16269840
Bulgaria	+359 291146	+359 291146
Chipre	+35777772433	+35777772433
Dinamarca	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Estonia	8007777	+372 6022365
Finlandia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Francia	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grecia	+ 30 210 9988 199	+ 30 210 9988 199
Islandia	+3545157000	+3545157000
Israel	+972773601417	+972773601417
Italia	02 26629 271	+39 02 26629 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Croacia	+385 16269840	+385 16269840
Letonia	800 07077	+371 66100821

País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
Lituania	8 800 10018	+370 52165010
Luxemburgo (El servicio de atención al cliente está en Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macedonia	+385 16269840	+385 16269840
Malta	+35625592564	+35625592564
Moldavia	+373 22578913	+373 22578913
Montenegro	+38516269840	+38516269840
Holanda	020 851 2278	+31 20 851 2278
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polonia	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Rumanía	313200200	+36 14584447
Rusia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suiza	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbia	+385 16269840	+385 16269840
Eslovaquia	+42 1258252186	+42 1258252186
Eslovenia	+385 16269840	+385 16269840
España	091 325 5509	+34 91 325 5509
Reino Unido	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suecia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35





País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
República checa	+420800050296	+420296787297
Turquía	444 4 858	+90 212 356 13 17
Alemania	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Bielorrusia	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ucrania	0800 303555	+380 444950078
Hungría	06-80-200-269	+36-1-345-1775
EE.UU.	855 399 4691	+1 855 399 4691
Austria	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 15)

Código PIN para Volvo On Call*

El código PIN se utiliza por motivos de seguridad para acreditar que una persona está autorizada a utilizar los servicios Volvo On Call en un determinado automóvil.

El código PIN de cuatro cifras que recibió el propietario cuando el concesionario activó la suscripción, se utiliza por razones de seguridad para identificar a las personas autorizadas para utilizar determinados servicios de Volvo On Call, por ejemplo, desbloquear el vehículo con la ayuda del centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁶ o crear una cuenta para la aplicación Volvo On Call.

Ha olvidado o quiere cambiar el código PIN

Si ha olvidado el código PIN o es necesario cambiarlo (por ejemplo, si compra un vehículo de ocasión que tiene Volvo On Call), póngase en contacto con

- un concesionario o
- con el centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁶ mediante el botón **ON CALL**, la **aplicación Volvo On Call** o a través de una llamada telefónica normal.

El nuevo código se enviará al propietario del vehículo.

Se ha escrito en la aplicación varias veces el código incorrecto

Si se indica un código PIN erróneo diez veces seguidas, la cuenta queda bloqueada. Para poder utilizar de nuevo la aplicación, deberá elegirse un nuevo código PIN y crearse una nueva cuenta para la aplicación siguiendo el mismo proceso que en la creación de la cuenta anterior.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Desbloqueo y bloqueo del vehículo a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Cambio de propietario de un automóvil con Volvo On Call* (p. 19)

Cambio de propietario de un automóvil con Volvo On Call*

En caso de cambio de propietario, es importante darse de baja del servicio Volvo On Call.

Finalizar el servicio Volvo On Call

Contacte un concesionario Volvo en el caso de cambio de propietario para finalizar el servicio. El concesionario cancela la suscripción y borra el historial de servicios. El servicio también puede finalizarse con la aplicación Volvo On Call.

Al vender el automóvil, es importante eliminar ajustes personales y datos de usuario y restablecer la configuración de fábrica. Esto se lleva a cabo a través del menú de ajustes de la pantalla central.

Iniciar el servicio Volvo On Call

Al comprar un vehículo usado con Volvo On Call:

El nuevo propietario se pone en contacto con el concesionario autorizado Volvo y éste traspassa el tiempo restante de la suscripción al nuevo usuario. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que Volvo On Call funcione debidamente y para que el anterior propietario no tenga acceso a los servicios Volvo On Call en el automóvil. El nuevo propietario obtiene un código PIN personal de cuatro cifras que es necesario para identificarse como propietario (u otra persona autorizada) y tener acceso a determinados servicios.

¹⁶ No disponible en mercados Volvo On Call del tipo B.



◀ Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 5)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 19)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 16)

Batería auxiliar de Volvo On Call*

Si el automóvil se queda sin corriente eléctrica la batería principal se reemplaza con la batería auxiliar de Volvo On Call.

La batería auxiliar tiene una duración limitada. Cuando hace falta revisar la batería o cambiarla, aparece el mensaje **Volvo On Call Revisión necesaria** en la pantalla del conductor.

Si el mensaje se mantiene, póngase en contacto con un taller autorizado Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

Datos personales y Volvo On Call*

Datos personales que se gestionan en relación con el servicio Volvo On Call.

La empresa de ventas de Volvo, véase la tabla, y Volvo Car Corporation son responsables de los datos personales que se procesan en relación con el servicio. Este procesamiento se realiza según las normas establecidas y conforme a la legislación vigente relativa al tratamiento de datos personales.

País	Empresa de ventas
Bélgica	Volvo Car Belux
Dinamarca	Volvo Car Denmark A/S
Inglaterra	Volvo Car UK Ltd
Finlandia	Volvo Car Finland Oy Ab
Francia	Volvo Car France
Grecia	Volvo Car Hellas
Italia	Volvo Car Italia S.p.A.
Holanda	Volvo Cars Nederland B.V.
Noruega	Volvo Car Norway AS
Polonia	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusia	Volvo Car Russia

País	Empresa de ventas
Suiza	Volvo Car Switzerland AG
España	Volvo Car España S.L.U.
Suecia	Volvo Car Sweden AB
República checa	Volvo Car Czech Republic s.r.o.
Turquía	Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti.
Alemania	Volvo Car Germany GmbH
Bielorrusia	Volvo Car Russia
Hungría	Volvo Autó Hungária Kft.
Austria	Volvo Car Austria GmbH

Propósito de la gestión de los datos

Volvo y sus empresas asociadas utilizan los datos personales tanto dentro como fuera de la UE/EEE para prestar y desarrollar el servicio.

Qué datos personales se gestionan

Los datos personales que se utilizan en relación con Volvo On Call se agrupan principalmente en las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar Volvo On Call y en otros contactos con Volvo, tales como el nombre,

la dirección, el número de teléfono, el tipo de servicio y la duración del servicio.

- Cuando se produce un incidente cubierto por Volvo On Call, se envía automáticamente información desde el vehículo. Estos mensajes contienen el número de identificación del vehículo (VIN), la hora en que se utilizó el servicio, el tipo de servicio, si se han disparado los airbags, si se han activado los sensores de los cinturones de seguridad, el nivel de combustible, la temperatura dentro y fuera del vehículo, si las puertas y ventanillas están cerradas o abiertas y las seis últimas posiciones del vehículo.
- Otros datos que pueden relacionarse con el cliente son llamadas de teléfono con personas en el vehículo, el centro de atención al cliente que prestó el servicio y notas redactadas por el operador del centro de atención al cliente.

Quiénes tienen acceso a los datos personales

Para facilitar el servicio, Volvo utiliza a subcontratistas. Estos subcontratistas deben atenerse a las instrucciones de Volvo y solo tienen derecho a gestionar datos personales en la medida que sea necesario para prestar el servicio. Todos los subcontratistas han firmado un contrato que les compromete a mantener la confidencialidad y a tratar los datos personales conforme a la legislación vigente.

Eliminación de datos

Los datos que se necesitan para prestar el servicio Volvo On Call se guardan durante el plazo del contrato y después durante el tiempo necesario para que Volvo pueda cumplir sus obligaciones según la normativa vigente. Los datos que se generan con motivo de incidentes cubiertos por Volvo On Call se eliminan tres meses después de ocurrido el incidente.

Corrección de datos y extracto del registro

Los particulares tienen derecho a exigir que se corrijan datos incorrectos y a recibir un extracto del registro que muestra los datos personales que se gestionan. Para corregir datos personales, contacte con el servicio de atención al cliente de Volvo. La solicitud de un extracto del registro debe hacerse por escrito con la firma de puño y letra del solicitante y contener datos como el nombre, la dirección y el número de cliente. La solicitud debe enviarse a Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suecia.

Consentimiento de la gestión de datos personales

Al activar la suscripción conforme a lo que se indica en las instrucciones de este documento, el usuario acepta el tratamiento de los datos personales que se realiza en relación con el servicio Volvo On Call.

◀ Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)

V O L V O