



VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

El presente documento explica el funcionamiento del sistema Volvo On Call.

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

Volvo On Call*	4	Mensaje de Volvo On Call* en el display	15
Visión de conjunto de Volvo On Call*	5	Volvo On Call* Disponibilidad	15
Empezar a utilizar Volvo On Call*	5	Volvo On Call* en el extranjero	16
Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call	6	Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call*	17
Ayuda mediante Volvo On Call*	6	Código PIN para Volvo On Call*	20
Alarma automática de colisión con Volvo On Call*	7	Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call*	20
Ayuda de emergencia con Volvo On Call*	8	Batería auxiliar de Volvo On Call*	21
Asistencia en carretera con Volvo On Call*	9	Datos personales y Volvo On Call*	21
Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call*	9		
Aviso de robo con Volvo On Call*	10		
Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call*	11		
Inmovilizador a distancia con Volvo On Call*	11		
Servicio de atención al cliente mediante Volvo On Call*	12		
Enviar destinos al sistema de navegación del automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call*	12		
Mercados Volvo On Call*	13		
Servicios Volvo On Call* por mercado	14		
Opciones de menú con Volvo On Call*	15		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call permite un contacto directo con el automóvil y proporciona comodidad extra y ayuda las 24 horas del día.

Es posible, por ejemplo, bloquear o desbloquear el automóvil o comprobar el nivel de combustible directamente en el teléfono a través de la aplicación Volvo On Call. Si se ha producido un accidente, se puede enviar ayuda de emergencia a la posición del vehículo en forma, por ejemplo, de ambulancia y policía. En caso de problemas de menor importancia, como un pinchazo, se puede solicitar ayuda en carretera.

Las funciones están disponibles a través de la aplicación Volvo On Call¹ y los botones **ON CALL** y **SOS** situados en el techo de automóvil.

También se puede pulsar **OK/MENU** en el menú principal **MY CAR** y seleccionar **Ajustes → Volvo On Call → SOS** o **On Call**.

El servicio iniciado puede interrumpirse en el plazo de 10 segundos pulsando una vez el botón **EXIT**.

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.
La aplicación Volvo On Call y el botón ON CALL pueden utilizarse para todos los demás servicios ² como, por ejemplo, la asistencia en carretera.

El 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 Volvo On Call y la aplicación Volvo On Call. El sistema GNSS (Global Navigation Satellite System) se utiliza para la localización del vehículo.

Contactar con el centro de atención al cliente

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

Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 5)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)

¹ Las funciones de la aplicación varían según el mercado.

² Los servicios varían según el mercado.

Visión de conjunto de Volvo On Call*

Visión de conjunto de botones y pantallas. El diseño exterior y el emplazamiento pueden variar de un modelo de automóvil a otro.



Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)

Empezar a utilizar Volvo On Call*

Para empezar a utilizar Volvo On Call es necesario lo siguiente.

Activación de Volvo On Call

Al recoger el automóvil, el concesionario activa el sistema Volvo On Call y el propietario recibe un código PIN para Volvo On Call generado automáticamente. El código PIN se utiliza por motivos de seguridad para identificar al propietario del vehículo (o a otra persona autorizada como, por ejemplo, un familiar) y funciona como una llave del automóvil.

Suscripción Volvo On Call

El automóvil debe contar con una suscripción válida 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 y el plazo depende del mercado. Contacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda.

i NOTA

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

Volvo ID y conexión de la aplicación Volvo On Call al automóvil

Para utilizar Volvo On Call es necesario un Volvo ID. Después de crear un Volvo ID es necesario conectar la aplicación Volvo On Call al automóvil.

Comprar un vehículo de ocasión con Volvo On Call

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

Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 5)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 20)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)

Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call

Los usuarios de Volvo On Call siempre mantienen contacto directo con su automóvil a través de la aplicación Volvo On Call.

Es posible, por ejemplo, comprobar si es necesario cambiar lámparas o si hace falta rellenar el líquido de lavado. Se puede bloquear y desbloquear el automóvil, comprobar el nivel del combustible o mostrar la gasolinera más próxima. Se puede programar e iniciar la calefacción con el calefactor de estacionamiento, y con la función de arranque a distancia del automóvil (ERS³) se puede poner en marcha el preacondicionamiento.

La aplicación Volvo On Call se actualiza continuamente. La información actualizada sobre las funciones disponibles para los distintos modelos de automóvil 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)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)

Ayuda mediante Volvo On Call*

Volvo On Call puede proporcionar mayor seguridad y asistencia, por ejemplo, en caso de sufrir un pinchazo, una parada de motor o algún tipo de accidente.

Volvo On Call no solo ofrece mayor comodidad y control mediante la aplicación, sino también una serie de servicios de asistencia a través de los botones **SOS** y **ON CALL** situados en el techo, así como ayuda de emergencia en caso de accidente, aviso de robo, asistencia en carretera y apertura a distancia.

Información relacionada

- Alarma automática de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda de emergencia con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)

³ La función Engine Remote Start está disponible en algunos mercados y modelos.

Alarma automática de colisión con Volvo On Call*

Si se produce una colisión, el automóvil puede comunicarla automáticamente al centro de atención al cliente Volvo On Call, o al centro de emergencias más próximo, para que puedan enviar servicios de ayuda para emergencias.

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁴

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, se envía automáticamente una señal al centro de atención al cliente Volvo On Call. Tiene lugar lo siguiente:

1. Se envía automáticamente un mensaje, que incluye la posición del vehículo, desde el automóvil al centro de atención al cliente 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.).

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.

Centro de emergencias más próximo⁵

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, se envía automáticamente una señal directamente al centro de emergencias más próximo. Tiene lugar lo siguiente:

1. El centro de emergencias habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y los servicios de ayuda necesarios.
2. El centro 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 atención al cliente 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

- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Ayuda de emergencia con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

⁴ Válido para mercados Volvo On Call tipo A.

⁵ Válido para mercados Volvo On Call tipo B.

Ayuda de emergencia con Volvo On Call*

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

Volvo On Call Centro de atención al cliente⁶

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o de amenaza externa contra el automóvil o sus pasajeros, se puede avisar al centro de atención al cliente Volvo On Call de forma manual pulsando el botón **SOS** durante al menos 2 segundos. El centro de atención al cliente Volvo On Call recibe el aviso, averigua la posición del vehículo e intenta establecer una conversación con el conductor para acordar los servicios de emergencia necesarios.

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

Centro de emergencias más próximo⁷

Para solicitar ayuda en caso de enfermedad o de amenaza externa contra el automóvil o sus pasa-

jeros, se puede avisar manualmente al centro de emergencias más próximo pulsando el botón **SOS** durante al menos 2 segundos. Mediante una conversación se determinan los servicios de emergencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, grúa, etc.) y se envían a la posición del automóvil.

Número de alarma

Cuando se activa la alarma de colisión, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de atención al cliente 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.

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.

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para todos los demás servicios⁸ como, por ejemplo, la asistencia en carretera.

Información relacionada

- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Alarma automática de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

⁶ Válido para mercados Volvo On Call tipo A.

⁷ Válido para mercados Volvo On Call tipo B.

⁸ Los servicios varían según el mercado.

Asistencia en carretera con Volvo On Call*

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

Si el botón **ON CALL** del techo se mantiene pulsado al menos 2 segundos, se establece una comunicación oral entre el centro de atención al cliente Volvo On Call y el conductor. De esa forma se podrán acordar los servicios de urgencia necesarios.

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.

La aplicación Volvo On Call y el botón **ON CALL** pueden utilizarse para todos los demás servicios⁹ como, por ejemplo, la asistencia en carretera.

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

Información relacionada

- Alarma automática de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda de emergencia con Volvo On Call* (p. 8)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)

Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call*

El automóvil puede desbloquearse a distancia a través del centro de atención al cliente Volvo On Call. También puede bloquearse y desbloquearse a través de la aplicación Volvo On Call.

Apertura mediante el centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁰

Si la llave del automóvil se pierde o se deja olvidada dentro del vehículo, este puede abrirse a distancia durante los cinco días siguientes con ayuda del centro de atención al cliente Volvo On Call, después de aprobarse una verificación con código PIN. A continuación, el servicio 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 Volvo On Call a través de la aplicación Volvo On Call (o llame por teléfono).
2. Cuando el centro de atención al cliente 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 abra.

⁹ Los servicios varían según el mercado.

¹⁰ Válido para mercados Volvo On Call de 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 podrán abrir todas las puertas normalmente.

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.

Cierre/apertura con 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 automóvil mediante la aplicación Volvo On Call.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Alarma automática de colisión con Volvo On Call* (p. 7)
- Ayuda de emergencia con Volvo On Call* (p. 8)
- Asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 9)
- Aviso de robo con Volvo On Call* (p. 10)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Aviso de robo con Volvo On Call*

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

Si la alarma no se desactiva al poco tiempo, se alerta¹¹ automáticamente a un operador del centro de atención al cliente Volvo On Call. El operador intentará ponerse en contacto con el propietario del automóvil por teléfono. Si resulta que alguna persona no autorizada está utilizando el automóvil, puede iniciarse el rastreo del vehículo.

Si la alarma se desconecta con ayuda del mando a distancia, este servicio se interrumpirá.

Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call* (p. 11)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)

¹¹ No válido para mercados Volvo On Call de tipo B.

Rastreo de vehículo robado con Volvo On Call¹²

Si sospecha que le han robado el automóvil, puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call a través de la aplicación Volvo On Call o llamando por teléfono, para así 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. 17)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)

- Inmovilizador a distancia con Volvo On Call* (p. 11)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

Inmovilizador a distancia¹³ con Volvo On Call*

En caso de que se produjera el robo del automóvil, puede activarse un inmovilizador a distancia.

En caso de robo del automóvil, el propietario puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call (por teléfono o con la aplicación **Volvo On Call**) o con las autoridades.

i 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. A continuación, el centro de atención al cliente de Volvo On Call activa el vehículo.

¹² No válido para mercados Volvo On Call de tipo B.

¹³ Válido en algunos mercados Volvo On Call de tipo A.



« Información relacionada

- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Ayuda mediante Volvo On Call* (p. 6)

Servicio de atención al cliente mediante Volvo On Call*¹⁴

Pulse el botón **ON CALL** para recibir respuesta a preguntas de tipo general.

En caso de preguntas sobre la utilización del automóvil, se puede usar el botón **ON CALL** para ponerse en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call. Habrá un operador para atenderle las 24 horas del día.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)

Enviar destinos al sistema de navegación del automóvil a través del centro de atención al cliente Volvo On Call*

Póngase en contacto con el centro de atención al cliente Volvo On Call para que le envíen destinos directamente al sistema de navegación del automóvil¹⁵.

Pulse el botón **ON CALL** situado en el techo del automóvil para que le ayuden a encontrar, por ejemplo, un restaurante, un hotel, un taller, un lugar de interés o cualquier otro destino. Un operador enviará el destino al automóvil y lo podrá añadir como destino intermedio o destino final en la pantalla central.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)

¹⁴ No válido para algunos mercados Volvo On Call de tipo B.

¹⁵ Válido para algunos mercados y automóviles con Sensus Navigation*.

Mercados Volvo On Call*

A continuación figura un listado con los mercados que tienen Volvo On Call. Dependiendo del tipo de mercado, no todos los servicios estarán disponibles. Los servicios disponibles en los distintos mercados se especifican por separado y se deducen de la descripción de cada uno de los servicios.

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	
Islandia		X

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
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	
Polonia	X	
Portugal	X	

Mercado	Tipo de mercado	
	A	B
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
Estados Unidos	X	
Austria	X	



« Información más reciente

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

Información relacionada

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

Servicios Volvo On Call* por mercado

A continuación puede ver en qué tipo de mercado están disponibles los servicios Volvo On Call.

Servicios	Tipo de mercado	
	A	B
Aplicación Volvo On Call	X	X
Alarma automática de colisión	X	X
Ayuda en situaciones de emergencia	X	X
Asistencia en carretera	X	X
Apertura a distancia mediante el centro de atención al cliente	X	
Aviso de robo mediante el centro de atención al cliente	X	
Localización de vehículo robado	X	
Inmovilizador controlado a distancia	X ^A	

Servicios	Tipo de mercado	
	A	B
Servicio de atención al cliente	X	X ^B
Enviar destinos al sistema de navegación a través del centro de atención al cliente	X ^A	

^A Solo en algunos mercados Volvo On Call de tipo A.

^B Solo en algunos mercados Volvo On Call de tipo B.

Más información en la página de soporte técnico de Volvo Cars

Visite support.volvocars.com para obtener más información sobre los servicios Volvo On Call y el funcionamiento de la aplicación.

Información relacionada

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

Opciones de menú con Volvo On Call*

Visión de conjunto de posibles selecciones y ajustes en el menú del sistema Volvo On Call.

Pulse el botón **MY CAR**, vuelva a pulsar **MY CAR**, vaya a ajustes y acceda al menú Volvo On Call:

- **SOS**
- **On Call**
- **Cerradura:** Decida cuándo deberán estar activos los botones **SOS** y **ON CALL**. Esta función hace que los botones estén activados si la llave está en la posición **I** o **II**, o si el automóvil está en marcha.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 5)

Mensaje de Volvo On Call* en el display

Volvo On Call muestra automáticamente un mensaje informativo en caso necesario.

- **Servicio no disponible en este momento.** Este mensaje aparece en la pantalla.
- **Volvo On Call Revisión necesaria** - Volvo On Call- el sistema no funciona. Contacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda. El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.
- **La suscripción a Volvo On Call expirará pronto** - La suscripción de Volvo On Call está a punto de finalizar. Contacte con un concesionario Volvo. El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 5)
- Volvo On Call* Disponibilidad (p. 15)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Batería auxiliar de Volvo On Call* (p. 21)

Volvo On Call* Disponibilidad

Las funciones del sistema Volvo On Call están disponibles durante un cierto tiempo después de sacar la llave del automóvil.

Después de sacar la llave del automóvil, las funciones del sistema están disponibles de forma continua durante 5 días y, a continuación, una vez por hora durante los 17 días siguientes. Después de un total de 22 días, el sistema se cerrará hasta que se arranque el automóvil¹⁶.



PRECAUCIÓN

El sistema solo funciona en regiones en las que la empresa asociada de Volvo On Call dispone de cobertura de telefonía móvil y en los mercados en los que 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

- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Servicios Volvo On Call* por mercado (p. 14)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

¹⁶ La disponibilidad de las funciones puede variar.

Volvo On Call* en el extranjero

Los servicios Volvo On Call pueden variar al circular en distintos países.

Cuando pulsa el botón **SOS**, se le conecta siempre con el centro de atención al cliente Volvo On Call del mercado en el que se encuentra el automóvil. Si no existe un centro de atención al cliente Volvo On Call, se le pone en contacto con el centro de emergencias más próximo.

Cuando pulsa el botón **ON CALL**, se le conecta siempre con el centro de atención al cliente Volvo On Call de su país de residencia.

Sin embargo, en países sin acuerdo de itinerancia de datos (sin roaming), no está disponible ningún servicio Volvo On Call.

Para obtener más información, póngase en contacto con un Concesionario Volvo.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Mercados Volvo On Call* (p. 13)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)

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
Brasil	0800 70 775 90	No aplicable
Bulgaria	+359 291 146	+359 291 146
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
Irlanda	+44 20 860 39 848	+44 20 860 39 848
Islandia	+3545157000	+3545157000
Israel	+972773601417	+972773601417
Italia	02 26629 271	+39 02 26629 271
Canadá	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazajistán	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68



VOLVO ON CALL



País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
China	400 606 1635	+86 40 606 1635
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Croacia	+385 16269840	+385 16269840
Letonia	800 07077	+371 66100821
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

País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
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
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
Estados Unidos	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)
- Volvo On Call* en el extranjero (p. 16)

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 para identificar a las personas autorizadas para utilizar determinados servicios de Volvo On Call, por ejemplo, abrir el vehículo a través del centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁷ 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 necesita cambiarlo (por ejemplo, si se compra un vehículo de ocasión con Volvo On Call), póngase en contacto con

- un concesionario o
- con el centro de atención al cliente Volvo On Call¹⁷ a través del botón **ON CALL**, la aplicación Volvo On Call o llamando por teléfono.

Se enviará un código nuevo al propietario del automóvil.

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 cuando se creó la cuenta anterior.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Empezar a utilizar Volvo On Call* (p. 5)
- Apertura y cierre a distancia con Volvo On Call* (p. 9)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call* (p. 20)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)

Comprar o vender un automóvil con Volvo On Call*

Cuando se vende el automóvil, es importante cambiar de propietario del servicio Volvo On Call.

Finalizar el servicio Volvo On Call

Contacte con un concesionario Volvo en el caso de cambio de propietario para finalizar el servicio. El concesionario cancelará la suscripción y borrará 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 restablecer la configuración de fábrica¹⁸, véase cambio de propietario en el manual del propietario.

Puesta en marcha del servicio Volvo On Call

Al comprar un vehículo usado con Volvo On Call:

El nuevo propietario contacta con su concesionario que traspasa el tiempo restante de la suscripción al usuario nuevo. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que Volvo On Call funcione debidamente y para que el anterior propietario no tenga posibilidad de realizar servicios en el automóvil. El nuevo propietario obtiene un código PIN personal de cuatro cifras que es necesario para identificarse como

¹⁷ No válido para mercados Volvo On Call de tipo B.

¹⁸ Sólo para automóviles que pueden conectarse a Internet.

propietario (u otra persona autorizada) y tener acceso a determinados servicios.

Información relacionada

- Volvo On Call* (p. 4)
- Comodidad y control con la aplicación Volvo On Call (p. 6)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 17)

Batería auxiliar de Volvo On Call*

Si el automóvil se queda sin corriente eléctrica, la batería de reserva de Volvo On Call sustituye a la batería principal.

La batería auxiliar tiene un periodo de vida útil limitado. Cuando la batería necesita una revisión o es necesario cambiarla, aparece el mensaje, **Volvo On Call Revisión necesaria**, en la pantalla del conductor.

Si el mensaje no desaparece, póngase en contacto con un taller autorizado Volvo.

Información relacionada

- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 15)

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 gestionan pertenecen principalmente a las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar el servicio y en otros contactos con Volvo 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 el servicio, 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 airbags, si se han activado los sensores de los cinturones, 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 con la velocidad y la dirección.
- 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 tratar los datos personales con confidencialidad y 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