



WEB EDITION  
VOLVO ON CALL





## **BESTE VOLVO-BEZITTER**

Dank u dat u gekozen hebt voor Volvo On Call.

Dit document beschrijft de functies van het Volvo On Call-systeem. Voor het functioneren van het systeem is een actief abonnement vereist.

De specificaties, constructiegegevens en afbeeldingen in dit supplement zijn niet bindend. We

behouden ons het recht voor om zonder voorafgaande mededeling wijzigingen aan te brengen.

Met vriendelijke groet

Volvo Car Corporation





## 01 Volvo On Call (VOC)

Volvo On Call*.....	5
Overzicht van Volvo On Call*.....	6
Volvo On Call* gebruiken.....	6
Beschikbare Volvo On Call*-functies.....	7
Comfortdiensten van Volvo On Call*.....	8
Mobiele Volvo On Call*-app.....	8
Afstandsstart verwarming* via sms.....	10
Afstandsstart verwarming* via sms.....	10
Veiligheidsdiensten van Volvo On Call*....	11
Helpdesk handmatig waarschuwen.....	12
Pechhulp onderweg invoeren.....	12
Beveiligingspakket van Volvo On Call* ....	13
Auto ontgrendelen via helpdesk .....	14
Menu-opties van Volvo On Call*.....	15
Volvo On Call*-meldingen op display.....	15
Beschikbaarheid Volvo On Call*.....	16
Telefoonnummer van helpdesk .....	17
Pincode voor Volvo On Call*.....	18
Verkoop van auto met Volvo On Call*.....	18
Persoonsgegevens .....	19



# 01



VOLVO ON CALL (VOC)





## Volvo On Call\*

*Volvo On Call (VOC)\* is een aanvullend dienstenpakket op abonnementsbasis. Het abonnement bestaat uit veiligheids- en comfortdiensten en een beveiligingspakket.*

Het Volvo On Call-systeem (dat verder wordt aangeduid als VOC) is gekoppeld aan het SRS- en het alarmsysteem van de auto. De auto is voorzien van een ingebouwde gsm-module voor de communicatie tussen de auto en de VOC-diensten. Op de kaart (p. 16) staan de landen waar het systeem momenteel in gebruik is. Neem contact op met de VOC-dealer voor de nieuwste gegevens, omdat er zich wijzigingen op de kaart kunnen voordoen. De invulling van het abonnement verschilt per markt. Neem contact op met uw Volvo-dealer voor informatie over de diensten die in uw land beschikbaar zijn.

## Beschikbaarheid

Bij uitname van de transpondersleutel blijven de functies van het VOC-systeem gedurende 5 dagen beschikbaar en tijdens de 22 daaropvolgende dagen eenmaal per uur. Na deze 22 dagen staat het systeem uit, totdat u de auto opnieuw start.

Het VOC-systeem maakt gebruik van gps (Global Positioning System) om de auto te

lokaliseren en van de in de auto ingebouwde gsm-module om contact op te nemen met de VOC helpdesk.



## WAARSCHUWING

Het systeem werkt alleen in gebieden waar de VOC-partners gsm-dekking hebben en op de markten waar de Volvo On Call-dienst beschikbaar is.

Net als bij uw mobiele telefoon kunnen atmosferische storingen of een lagere dekking van de zendmasten ertoe leiden dat er geen verbinding tot stand gebracht kan worden, zoals het geval kan zijn in dunbevolkte gebieden.

## Abonnement

Wanneer na aankoop van de auto het VOC-systeem wordt geactiveerd, gaat een abonnement in. Het abonnement heeft afhankelijk van de markt een bepaalde geldigheidsduur.

## Comfortdiensten

- Mobiele app Volvo On Call (p. 8).
- Afstandsstart verwarming via sms (p. 10).

## Veiligheidsdiensten

- Automatisch alarm (p. 11).
- Handmatig alarm (p. 11).
- Pechhulp onderweg (p. 12).

## Beveiligingspakket

- Diefstalwaarschuwing (p. 13).
- Opsporing van gestolen auto (p. 13).
- Ontgrendeling op afstand (p. 13).
- Immobilisering op afstand (p. 13)<sup>1</sup>.
- Ongeoorloofde verplaatsing (UMD)\* (p. 13)<sup>2, 3</sup>.



## N.B.

Alle gesprekken met de VOC-helpdesk worden opgenomen.

## Informatie op internet

Voor meer informatie over Volvo On Call, zie [www.volvocars.com](http://www.volvocars.com) > Kies land > Sales & Services > Volvo On Call. Daar kunt u onder meer de antwoorden op veelgestelde vragen vinden.

Met een persoonlijke Volvo ID kunt u inloggen op de mobiele app (p. 8). Neem het onderdeel over Volvo ID in het Sensus Infotainment-supplement door om te zien wat de voordelen ervan zijn en hoe u een Volvo ID aanmaakt.

## Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 6)
- Volvo On Call\* gebruiken (p. 6)

<sup>1</sup> Bepaalde markten.

<sup>2</sup> Geldt alleen voor Nederland.

<sup>3</sup> Geldt niet voor de V40/V40 Cross Country.



# 01 Volvo On Call (VOC)

01

- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 7)
- Beschikbaarheid Volvo On Call\* (p. 16)
- Telefoonnummer van helpdesk (p. 17)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)
- Persoonsgegevens (p. 19)

## Overzicht van Volvo On Call\*

Overzicht van knoppen en displayweergaven.



### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 6)
- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 15)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 15)

## Volvo On Call\* gebruiken

Na een ongeluk waarbij de gordelspanners, airbags of opblaasgordijnen zijn geactiveerd, wordt er automatisch een signaal verstuurd naar de VOC-helpdesk die vervolgens onmiddellijk hulp (politie, ambulance of andere hulpdienst) stuurt.

### SOS-knop - in noodgevallen

Druk 2 seconden op de **SOS**-knop om de alarmdienst handmatig te activeren.

### Alternatief voor de SOS-knop

Druk in de normaalweergave van **MY CAR** op **OK/MENU** en kies **Instellingen** → **Volvo On Call** → **SOS**.

### ON CALL-knop - bij pech onderweg

Druk 2 seconden op de **ON CALL**-knop om de dienst te activeren, zie Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 7).

### Alternatief voor de ON CALL-knop

Druk in de normaalweergave van **MY CAR** op **OK/MENU** en kies **Instellingen** → **Volvo On Call** → **On Call**.



**i** N.B.

Gebruik de knop **SOS** uitsluitend, wanneer u betrokken bent geraakt bij een ongeluk, als iemand onwel wordt of als de auto en eventuele inzittenden in bedreigende situaties terechtkomen. De **SOS**-functie is alleen bestemd voor noodsituaties. Bij misbruik worden u mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

De knop **ON CALL** is te gebruiken voor alle andere diensten met inbegrip van weghulp.

**Dienst annuleren**

Een geactiveerde dienst is binnen 10 seconden te annuleren door op de **EXIT**-knop te drukken.

**Instellingen**

Mogelijke opties en instellingen in het menu-systeem (p. 15).

- **Slot blokkeren** - aangeven wanneer de **SOS** en **ON CALL**-knoppen actief moeten zijn. Bij activering van deze functie zijn de knoppen alleen actief, als de transpondersleutel in stand I of II staat of als de motor loopt.
- **Abonnement activeren** - Te gebruiken om het abonnement te starten.
- **Service activeren** - Te gebruiken om aanvullende diensten, zoals pechhulp onderweg te activeren.

**Gerelateerde informatie**

- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 15)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 15)
- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 6)
- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 12)
- Helpdesk handmatig waarschuwen (p. 12)
- Pechhulp onderweg invoeren (p. 12)
- Auto ontgrendelen via helpdesk (p. 14)

**Beschikbare Volvo On Call\*-functies**

Overzicht van de beschikbare VOC-functies via de VOC-helpdesk en de VOC-app.

Dienst	Helpdesk	App <sup>A</sup>
Afstandsstart verwarming		X
Automatisch alarm	X	
Handmatig alarm	X	
Pechhulp onderweg	X	X
Diefstalwaarschuwing	X	X
Opsporing van gestolen auto	X	
Ontgrendeling op afstand	X	X
Immobilisering op afstand <sup>B</sup>	X	
Afstandsstart motor (ERS) <sup>B, C</sup>		X
Auto lokaliseren	X	X
Dashbord van auto		X
Logboekfunctie		X
Voertuiginformatie		X

\* Optie/accessoire, zie Inleiding voor meer informatie.



# 01 Volvo On Call (VOC)

01



Dienst	Help-desk	App <sup>A</sup>
Status en ladingtoestand accu <sup>D</sup>	X	X
Oplaadtimers instellen <sup>D</sup>		X
Aansluitherinnering laadkabel <sup>D</sup>		X
Preconditioning <sup>D</sup>	X	X

A Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

B Bepaalde markten.

C Bepaalde auto's met een automatische versnellingsbak.

D Geldt alleen voor de V60 PLUG-IN HYBRID.

## Gerelateerde informatie

- Comfortdiensten van Volvo On Call\* (p. 8)
- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 13)
- Mobiele Volvo On Call\*-app (p. 8)

## Comfortdiensten van Volvo On Call\*

*Per telefoon te verrichten diensten zoals het op afstand starten van de verwarming\* via een sms of communicatie met de auto via een mobiele app.*

VOC-gebruikers beschikken u over een app waarmee u via een iPhone, Windows Phone of Android-telefoon contact kunt houden met uw geparkeerde auto. U kunt uw auto lokaliseren, op afstand vergrendelen, de motor op afstand starten en informatie bekijken over het brandstofpeil en tal van andere gegevens. Lees meer over de app (p. 8).

Bij auto's met een motor- en interieurverwarming op brandstof biedt VOC de mogelijkheid om via een reguliere mobiele telefoon dezelfde instellingen te hanteren als via het bedieningspaneel in de auto. Lees meer over het op afstand starten van de verwarming via sms (p. 10).

## Gerelateerde informatie

- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 7)

## Mobiele Volvo On Call\*-app

*VOC-gebruikers beschikken over een app waarmee ze via een smartphone contact kunt houden met hun geparkeerde auto.*

Bepaalde functies zijn niet voor alle modellen beschikbaar.

De app wordt continu bijgewerkt, zodat mogelijk niet alle beschikbare functies in deze publicatie beschreven staan. Zie Informatie op internet (p. 5) voor informatie over de bronnen met de nieuwste gegevens.

De mobiele VOC-app is te gebruiken voor iPhones, Windows Phones en Android-telefoons. De app is te downloaden via Apple AppStore, Windows Phone Store of Google Play.

Om de mobiele app te kunnen gebruiken hebt u een persoonlijke Volvo ID nodig en My Volvo web<sup>4</sup>: een persoonlijke internetpagina voor u en uw auto.

Neem het onderdeel over Volvo ID in het Sensus Infotainment-supplement door om te zien wat de voordelen ervan zijn en hoe u een Volvo ID aanmaakt.

## Auto lokaliseren

De positie van de auto wordt op een kaart getoond en u kunt desgewenst een routebeschrijving naar de auto krijgen. Er is ook een digitaal kompas dat aangeeft in welke richting

<sup>4</sup> Bepaalde markten.



u de auto kunt vinden. Wanneer u de auto tot op ongeveer 100 meter genaderd bent, kunt u om het zoeken te vereenvoudigen de claxon en richtingaanwijzers van de auto inschakelen.

### Dashboard van auto

Deze functie biedt u toegang tot tal van gegevens: brandstofpeil, actieradius met resterende hoeveelheid brandstof, gemiddeld brandstofverbruik, gemiddelde snelheid, kilometer- en dagtellerstand.

### Auto controleren

De app voert een 'statuscontrole' van de auto uit en geeft informatie weer over gloeilampen, remvloeistof, koelvloeistof en oliepeil.

### Logboekfunctie

Het is mogelijk om gedetailleerde gegevens over alle ritten van de afgelopen 40 dagen te downloaden en op te slaan. Het is ook mogelijk om alle ritten of enkele ervan uit de app te exporteren in spreadsheetformaat en naar een e-mailadres te sturen. Dit is bijvoorbeeld handig voor zakelijke ritten.

U kunt de logboekfunctie desgewenst uitschakelen. De auto stuurt dan na afloop van een rit geen logboekinformatie.

### Voertuiginformatie

Elementaire autogegevens zoals modelaanduiding, kenteken en VIN (chassisnummer) zijn eenvoudig op te vragen.

### Diefstalwaarschuwing

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, krijgt u daarover via de mobiel bericht.

### Portieren op afstand vergrendelen

De status van alle portieren en ruiten wordt weergegeven. U kunt de auto vergrendelen en ontgrendelen. Om veiligheidsredenen vraagt de app u bij ontgrendeling op afstand altijd naar de pincode.

### Afstandsstart verwarming

Als uw auto is uitgerust met een standkachel kunt u deze direct starten of twee verschillende starttijdstippen voor de komende 24 uur programmeren.

### Afstandsstart motor (ERS)<sup>5</sup>

Afstandsstart ERS – Engine Remote Start houdt in dat u de motor van de auto op afstand kunt starten om op die manier de passagiersruimte voor aanvang van de rit te verwarmen/koelen.

De klimaatregeling en het audio- en mediasysteem starten met dezelfde instellingen als toen de auto geparkeerd werd. U kunt voor

het ERS een inschakelduur kiezen tussen 1 en 15 minuten, waarna de motor weer wordt afgezet. Na twee ERS-activeringen moet u de motor eerst op de normale manier starten, voordat het ERS weer kan worden geactiveerd.



### WAARSCHUWING

Om de motor op afstand te starten, moet aan de volgende criteria zijn voldaan:

- De auto moet onder toezicht staan.
- Er mogen zich geen personen of dieren in of om de auto aanwezig bevinden.
- De auto mag niet in een afgesloten, niet geventileerde ruimte staan - de uitlaatgassen kunnen voor ernstig letsel bij mensen en dieren zorgen.



### N.B.

Houd rekening met lokale/nationale regelgeving/voorschriften voor stationair rijden.

### Status en ladingstoestand accu<sup>6</sup>

Met deze functie kunt u de ladingstoestand van de hybride-accu zien en nagaan of er oplading plaatsvindt.

<sup>5</sup> Bepaalde modellen.

<sup>6</sup> Geldt alleen voor de V60 PLUG-IN HYBRID.



## Opladtimers instellen<sup>6</sup>

Als u wilt voorkomen dat de oplading meteen na aansluiting van de laadkabel van start gaat, kunt u via de app een oplaadtijdstip programmeren.

## Aansluitherinnering laadkabel<sup>6</sup>

Bij activering van deze functie krijgt u via de app een herinnering, als u bij het parkeren van de auto vergeet de laadkabel aan te sluiten.

## Preconditioning<sup>6</sup>

Middels preconditioning worden de motor en het interieur voorverwarmd ter beperking van de slijtage en het stroomverbruik tijdens de rit. De app werkt op dezelfde manier als bij de afstandsstart van de verwarming.

## Gerelateerde informatie

- Beschikbare Volvo On Call\*-functies (p. 7)
- Comfortdiensten van Volvo On Call\* (p. 8)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

## Afstandsstart verwarming\* via sms

*Bij auto's met een motor- en interieurverwarming op brandstof biedt VOC\* de mogelijkheid om via een reguliere mobiele telefoon dezelfde instellingen te hanteren als via het bedieningspaneel in de auto. Timerinstellingen zijn mogelijk door de gewenste timerinstelling in een sms te versturen via een mobiele telefoon, zie afstandsstart verwarming (p. 10).*

Het via een mobiel op afstand kunnen bedienen van de verwarming in de auto is een praktische functie die comfortverhogend werkt en evenveel kost als een sms.

De verwarmingsfunctie kent twee tijdstippen, die in de volgende beschrijving worden aangeduid als **T1** en **T2**. Ze geven de tijdstippen aan waarop de auto de ingestelde temperatuur moet hebben bereikt. Om ervoor te zorgen dat alleen de geautoriseerde gebruiker de verwarming kan regelen, dient de sms het kenteken<sup>7</sup> van de auto te bevatten, gevolgd door de pincode voor het VOC-systeem.

## Gerelateerde informatie

- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 10)
- Mobile Volvo On Call\*-app (p. 8)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

## Afstandsstart verwarming\* via sms

*De verwarming in de auto is via sms-berichten te bedienen.*

### N.B.

Let er bij de afstandsstart van de verwarming op waar de auto geparkeerd staat, omdat de verwarming uitlaatgassen produceert (zie voor meer informatie de gebruikershandleiding bij de auto).

### N.B.

Ieder deelcommando wordt gevolgd door een hekje (#). Het bericht dient aan elkaar, zonder spaties, te worden geschreven en te worden afgesloten met een hekje (#), bijv. # Pincode # 1 #

## Telefoonnummer

Stuur het bericht naar het volgende nummer: +46 70 903 20 40. Bij bepaalde mobiele telefoons kunt u een berichtsjabloon aanmaken voor eenvoudigere en snellere bediening.

## Commando's voor directe activering

Om de verwarming direct te starten:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # 1 #
2. Verstuur het bericht.

<sup>6</sup> Geldt alleen voor de V60 PLUG-IN HYBRID.

<sup>7</sup> Eventuele letters in het kenteken kunnen met hoofdletters en kleine letters worden aangegeven.



Om een ingeschakelde verwarming direct uit te schakelen:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **0** #
2. Verstuur het bericht.

### Commando's voor tijdgestuurde in-/uitschakeling

Als u een nieuwe tijd wilt programmeren, sluit u het bericht af met het gewenste tijdstip, bijvoorbeeld 1730<sup>8</sup>.

**T1** wijzigen en activeren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **11** # Tijdstip #
2. Verstuur het bericht.

**T2** wijzigen en activeren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **12** # Tijdstip #
2. Verstuur het bericht.

Om een eerder geprogrammeerd tijdstip te activeren:

Activeren **T1**:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **11** #
2. Verstuur het bericht.

Activeren **T2**:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **12** #
2. Verstuur het bericht.

Om een eerder gepland inschakeltijdstip van de verwarming te annuleren moet u het geprogrammeerde tijdstip deactiveren.

Om **T1** te deactiveren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **01** #
2. Verstuur het bericht.

Om **T2** te deactiveren:

1. Voer het kenteken van de auto in gevolgd door # pincode # **02** #
2. Verstuur het bericht.

### Als de verwarming niet aanslaat

In bepaalde situaties is de verwarming niet in te schakelen via een sms. In dat geval wordt een sms met de tekst 'Inschakeling verwarming niet mogelijk!' verstuurd naar het mobiele telefoonnummer via welk u de functie probeerde te activeren.

### Gerelateerde informatie

- Afstandsstart verwarming\* via sms (p. 10)
- Mobile Volvo On Call\*-app (p. 8)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

### Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\*

*Veiligheidsdiensten voor alarmering bij een ongeluk of in een noodsituatie.*

#### Automatisch alarm

Bij een ongeluk waarbij de gordelspanners, airbags of opblaasgordijnen worden geactiveerd, wordt er automatisch een signaal verstuurd naar de VOC-helppes.

Als de gordelspanners, airbags of opblaasgordijnen zijn geactiveerd, gebeurt het volgende:

1. Er wordt automatisch een alarmsignaal verstuurd naar de VOC-helppes om de positie van de auto aan te geven en te melden dat het SRS-systeem werd geactiveerd.
2. De VOC-helppes neemt vervolgens telefonisch contact met u op om zo meer informatie te krijgen over de ernst van het ongeval en te bepalen welke hulp er moet worden geboden.
3. De VOC-helppes neemt daarna contact op met de benodigde hulpdiensten (politie, ambulancevervoer, bergingsbedrijf e.d.).

Als er geen telefonisch contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de VOC-helppes de juiste instanties. Die bepalen dan op

<sup>8</sup> Rond het tijdstip altijd op 5 minuten nauwkeurig af.



# 01 Volvo On Call (VOC)



hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

## Handmatig alarm

Neem contact op met de VOC-helppdesk voor hulp in noodsituaties, zie Handmatig alarm slaan (p. 12).

## Pechhulp onderweg

Bij een lekke band, een lege tank of een uitgeputte accu kunt u pechhulp inroepen, zie Pechhulp onderweg inroepen (p. 12).

Voor deze dienst is mogelijk een apart abonnement vereist.

## Alarmnummer

Als de alarmdienst wordt geactiveerd, probeert het VOC een telefonische verbinding tot stand te brengen met de VOC-helppdesk. Als dat niet mogelijk is, wordt u in plaats daarvan direct doorverbonden met het alarmnummer in het gebied waar u zich op dat moment bevindt.

## Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 6)

## Helppdesk handmatig waarschuwen

*Neem contact op met de VOC-helppdesk voor hulp in noodsituaties.*

1. Druk de **SOS**-knop (p. 6) minstens 2 seconden in om hulp in te roepen, wanneer bijvoorbeeld iemand onwel wordt of als de auto en/of inzittenden in bedreigende situaties belanden.
2. De VOC-helppdesk krijgt vervolgens een signaal met gegevens over de benodigde hulp en de positie van de auto.
3. De VOC-helppdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

Als er geen telefonisch contact tot stand kan worden gebracht, waarschuwt de VOC-helppdesk de juiste instanties. Die bepalen dan op hun beurt welke hulp er moet worden geboden.

## Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Telefoonnummer van helppdesk (p. 17)

## Pechhulp onderweg inroepen

*Bij een lekke band, een lege tank of een uitgeputte accu kunt u hulp inroepen.*

1. Druk minstens 2 seconden lang op de **ON CALL**-knop (p. 6).
2. De VOC-helppdesk neemt telefonisch contact met u op om in overleg vast te stellen welke hulp er moet worden geboden.

## Gerelateerde informatie

- Veiligheidsdiensten van Volvo On Call\* (p. 11)
- Telefoonnummer van helppdesk (p. 17)



## Beveiligingspakket van Volvo On Call\*

*Beveiligingspakket voor assistentie in geval van diefstal of voor hulp bij het op afstand ontgrendelen van de auto, als u de sleutels bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten.*

Volvo's beveiligingspakket dient om het risico te beperken dat uw auto gestolen wordt. Mocht de auto toch gestolen worden, dan is het mogelijk deze op te sporen en eventueel te immobiliseren.

Bij stroomuitval van de auto wordt de reservebatterij van VOC geactiveerd.

Naast de genoemde veiligheidsdiensten en het beveiligingspakket worden bij wijze van optie op bepaalde markten aanvullende beveiligingsdiensten aangeboden:

een beveiligingssysteem met een certificaat van de Stichting VbV, dat voldoet aan de normen voor Track & Tracing, TT03<sup>9, 10</sup>.



<sup>9</sup> Geldt alleen voor Nederland.

<sup>10</sup> Geldt niet voor de V40/V40 Cross Country.

<sup>11</sup> Bepaalde markten.

## Diefstalwaarschuwing

Bij inbraak in of diefstal van de auto (waarbij het alarmsysteem van de auto afgaat) wordt de VOC-helphdesk automatisch gewaarschuwd.

Als het alarmsysteem van de auto afgaat, wordt de VOC-helphdesk na enige tijd automatisch gewaarschuwd. Als het alarm echter via de transpondersleutel wordt uitgeschakeld vóórdat de waarschuwing is gegeven, wordt de dienst geannuleerd.

## Opsporing van gestolen auto

Als is vastgesteld dat er sprake is van diefstal of een andere vorm van ongeoorloofd gebruik van de auto, kunnen de eigenaar van de auto en de VOC-helphdesk in overleg ertoe besluiten om de auto op te sporen. De VOC-helphdesk stuurt dan een signaal naar de auto om aan de hand daarvan de juiste positie van de auto te kunnen bepalen. Vervolgens wordt de politie of een andere instantie gewaarschuwd.

### **i** N.B.

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transpondersleutel(s).

## Ontgrendeling op afstand

Als u de transpondersleutel bent kwijtgeraakt of zich hebt buitengesloten, kunt u binnen 14 dagen contact opnemen met de VOC-helphdesk om na verificatie aan de hand van de pincode de auto op afstand te ontgrendelen. De VOC-helphdesk ontgrendelt de auto na overleg met de eigenaar.

## Immobilisering op afstand<sup>11</sup>

Bewaking en immobilisering van een gestolen auto.

Bij diefstal van de auto nemen de eigenaar of de instanties contact op met de VOC-helphdesk.

### **i** N.B.

Dit geldt ook indien de auto gestolen werd met (een van) de bijbehorende transpondersleutel(s).

Na contact met de instanties deactiveert de VOC-helphdesk vervolgens de transpondersleutels om te voorkomen dat de motor kan worden gestart. Een geïmmobiliseerde auto is pas weer te starten na contact met de VOC-helphdesk en nadat de vereiste identiteitscontroles via de pincode zijn uitgevoerd. De VOC-helphdesk mobiliseert de auto vervolgens.



# 01 Volvo On Call (VOC)



## 01 Ongeoorloofde verplaatsing (UMD)\* 12, 13

UMD (Unauthorized Movement Detection) is een systeem voor controle op ongeoorloofde verplaatsing.

Ongeoorloofde verplaatsing houdt in dat de auto wordt verplaatst met de motor afgezet. Als het systeem een ongeoorloofde verplaatsing registreert, wordt de VOC-helppdesk automatisch gewaarschuwd.

Voorbeelden van ongeoorloofde verplaatsing zijn slepen of in-/opladen en vervoer op een aanhanger. Let erop dat bijvoorbeeld het gebruik van veer- of autotreinverbindingen mogelijk ook worden aangemerkt als ongeoorloofde verplaatsing bij afzetten van de motor. In dergelijke gevallen dient u UMD tijdelijk te deactiveren (zie het gedeelte Beperkt alarmniveau in gebruikershandleiding bij de auto).

### Gerelateerde informatie

- Telefoonnummer van helppdesk (p. 17)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)

## Auto ontgrendelen via helppdesk

*Instructies voor het op afstand ontgrendelen van uw auto.*

1. Neem contact op met de VOC helppdesk (p. 17).
2. Wanneer de VOC-helppdesk aan de hand van de pincode de identiteit heeft vastgesteld van de eigenaar van de auto of een andere bevoegde persoon, wordt in overleg een ontgrendelingssignaal naar de auto gestuurd.
3. Om de portieren te kunnen ontgrendelen moet u het kofferdeksel/de achterklep openen. Druk tweemaal op het met rubber beklede drukplaatje<sup>14</sup> of trek aan de handgreep<sup>15</sup>.



### N.B.

Als het kofferdeksel (of de achterklep) niet binnen een bepaalde tijd door de VOC-helppdesk wordt ontgrendeld, wordt het kofferdeksel (of de achterklep) automatisch hervergrendeld.

4. Bij het openen van de portieren gaat het alarmsysteem van de auto af. Schakel het alarm uit door op de ontgrendelingsknop op de transpondersleutel te drukken of steek de transpondersleutel in het contactslot.



### N.B.

Als de auto bijvoorbeeld in een parkeergarage staat, kan een slechte ontvangst voor storingen zorgen bij ontgrendeling op afstand.

### Gerelateerde informatie

- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 13)
- Pincode voor Volvo On Call\* (p. 18)
- Mobiele Volvo On Call\*-app (p. 8)

<sup>12</sup> Geldt alleen voor Nederland.

<sup>13</sup> Geldt niet voor de V40/V40 Cross Country.

<sup>14</sup> Geldt voor de V60, V70 en de XC60.

<sup>15</sup> Geldt voor de S60.





## Menu-opties van Volvo On Call\*

Overzicht van mogelijke opties en instellingen voor het menu van het VOC-systeem.

Om het menu te openen: Druk op de **MY CAR**-knop en druk nogmaals op **MY CAR** om het snelmenu met het VOC-menu te openen.

### Dealerinformatie

SOS

On Call

Slot blokkeren

Vergrend./ontgrend. SOS-  
en On Call-knoppen

Abonnement activeren

Service activeren

### Gerelateerde informatie

- Volvo On Call\* gebruiken (p. 6)
- Volvo On Call\*-meldingen op display (p. 15)
- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 6)

## Volvo On Call\*-meldingen op display

VOC laat zo nodig automatisch een informatieve melding verschijnen.

- **Voertuigpositie niet gevonden** - zie Beschikbaarheid (p. 5).
- **Service tijdelijk niet beschikbaar** - zie Beschikbaarheid (p. 5). De melding verschijnt op het display.
- **Volvo On Call Service vereist** - VOC-systeem defect. Neem voor hulp contact op met uw Volvo-dealer. De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.
- **Volvo On Call- abonnement verloopt spoedig** - VOC-abonnement verloopt binnenkort. Neem contact op met de VOC helpdesk (p. 17). De melding verschijnt op het instrumentenpaneel.

### Gerelateerde informatie

- Overzicht van Volvo On Call\* (p. 6)
- Volvo On Call\* (p. 5)
- Menu-opties van Volvo On Call\* (p. 15)



# 01 Volvo On Call (VOC)

01

## Beschikbaarheid Volvo On Call\*

Kaart van de gebieden waar VOC beschikbaar is. De service wordt continu uitgebreid en zal

in tal van landen beschikbaar komen. Neem contact op met uw Volvo-dealer voor de actuele stand van zaken.



In de donkergekleurde landen/gebieden is Volvo On Call beschikbaar.

### Gerelateerde informatie

- Telefoonnummer van helpdesk (p. 17)

**Telefoonnummer van helpdesk**

01

Land	Bellen vanuit eigen land	Bellen vanuit het buitenland
Zweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noorwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Denemarken	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Groot-Brittannië	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italië	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankrijk	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Nederland	020 851 2278	+31 20 851 2278
België	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburg (de helpdesk is gevestigd in België)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Portugal (de helpdesk is gevestigd in Frankrijk)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Duitsland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Spanje	091 325 5509	+34 91 325 5509
Zwitserland	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Rusland	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Österrike	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244



## Pincode voor Volvo On Call\*

*De pincode wordt voor de zekerheid gebruikt om te controleren of u gebruik mag maken van de VOC-diensten.*

De viercijferige pincode die u ontving toen uw dealer uw abonnement activeert, dient om te controleren of u gebruik mag maken van bepaalde VOC-diensten, zoals afstandsontgrendeling van de auto door de VOC helpdesk (p. 13) of de aanmaak van een account voor de mobiele app (p. 8).

## Pincode vergeten of wijzigen

Bent u uw pincode vergeten of wilt u deze wijzigen (zoals bij aankoop van een gebruikte auto), neem dan contact op met uw dealer of druk op de **ON CALL**-knop in uw auto. U krijgt de nieuwe code dan toegezonden.

## U hebt meerdere keren achtereen de verkeerde pincode ingevoerd

Wanneer u tienmaal achtereen de verkeerde pincode hebt ingevoerd, wordt uw account geblokkeerd. Om de app in dat geval weer te kunnen gebruiken, moet u eerst een nieuwe pincode kiezen en een nieuwe account voor de app aanmaken op dezelfde manier als bij aanmaak van de voorgaande account.

## Gerelateerde informatie

- Beveiligingspakket van Volvo On Call\* (p. 13)
- Mobiele Volvo On Call\*-app (p. 8)

- Verkoop van auto met Volvo On Call\* (p. 18)

## Verkoop van auto met Volvo On Call\*

*Bij verkoop van de auto is het belangrijk om de eigenaar van de dienst te wijzigen.*

## De VOC-dienst afsluiten

Neem bij verkoop van de auto contact op met een Volvo-dealer om de VOC-dienst af te sluiten. De dealer beëindigt het VOC-abonnement en wist eventuele rijlogboeken.

Bij verkoop van de auto is het belangrijk om persoonlijke instellingen in de auto te resetten naar de oorspronkelijke fabrieksinstelling<sup>16</sup>, zie Verkoop van auto in de gebruikershandleiding.

## De VOC-dienst starten

Bij aankoop van een gebruikte auto met VOC:

De nieuwe eigenaar neemt contact op met de dealer om de resterende duur van het VOC-abonnement over te laten schrijven op de nieuwe eigenaar. Om ervoor te zorgen dat VOC naar behoren werkt en te voorkomen dat de oude eigenaar gebruik kan maken van de diensten is het belangrijk dat de contactgegevens worden bijgewerkt. De nieuwe eigenaar ontvangt een persoonlijke pincode bestaande uit vier cijfers om zich te kunnen identificeren als eigenaar (of andere bevoegde) en gebruik te kunnen maken van bepaalde VOC-diensten.



## Persoonsgegevens

Verwerkte persoonsgegevens in het kader van de VOC-dienst.

De nationale sales company's van Volvo, zie onderstaande tabel, en Volvo Cars zijn verantwoordelijk voor de verwerkte persoonsgegevens in het kader van de VOC-dienst. Alle verwerking is conform usance en de geldende wetgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens.

Land	Sales company
België	Volvo Cars NV
Groot-Brittannië	Volvo Car UK Ltd
Frankrijk	Volvo Automobiles France SAS
Nederland	Volvo Cars Nederland bv
Italië	Volvo Auto Italia S.p.A.
Noorwegen	Volvo Personbiler Norge AS
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusland	Limited Liability Company Volvo Cars

Land	Sales company
Spanje	Volvo Car España S.L.
Zweden	Volvo Personbilar Sverige AB
Duitsland	Volvo Car Germany GmbH
Finland	Volvo Auto Oy Ab
Denemarken	Volvo Personvogne Danmark A/S
Österreich	Volvo Car Austria GmbH
Zwitserland	Volvo Automobile (Zwitserland) AG

### Doel van de verwerking

De persoonsgegevens worden gebruikt door Volvo en samenwerkingspartners binnen en buiten de EU/EER om de VOC-dienst te kunnen verlenen en verder te ontwikkelen.

### Welke persoonsgegevens er worden verwerkt

De verwerkte persoonsgegevens vallen hoofdzakelijk uiteen in de volgende drie categorieën.

- Persoonsgegevens die de klant zelf verstrekt bij activering van de VOC-dienst en andere vormen van contact met Volvo,

zoals naam, adres, telefoonnummer, type en duur van de dienst.

- Bij een gebeurtenis die binnen het bestek van de dienst valt, wordt er automatisch informatie verzonden vanuit de auto. Dergelijke informatie bestaat uit het voertuig-identificatienummer (VIN), het tijdstip dat de dienst wordt aangeroepen, of er airbags en/of gordelspanner zijn geactiveerd, de actuele hoeveelheid brandstof, de actuele temperatuur in en om de auto, of portieren/deksels/kleppen en ruiten vergrendeld of ontgrendeld zijn en de zes laatst bekende locaties en rijrichtingen van de auto.
- Andere informatie die te koppelen is aan de klant behelst telefoontjes met inzittenden, de helpdesk die de gewenste hulpdienst bood en de aantekeningen die de desbetreffende helpdeskmedewerker maakte.

### Wie heeft inzage in de persoonsgegevens

Volvo heeft de dienstverlening uitbesteed aan partners. Deze partners werken in opdracht van Volvo en mogen de persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dat nodig is voor de te verlenen dienst. Alle partners zijn gehouden aan contracten die hen verplichten vertrouwelijk om te gaan met de persoonsgegevens zoals bij de wet is vastgelegd.

<sup>16</sup> Geldt alleen voor auto's die met internet kunnen worden verbonden.



## **Verwijderingsprocedures**

De voor verzorging van de VOC-dienst vereiste persoonsgegevens blijven ten minste voor de contractduur geregistreerd en daarna net zolang als nodig is voor Volvo om te voldoen aan de wettelijk en anderszins gestelde verplichtingen. Gegevens opgesteld in verband met gebeurtenissen die binnen het bestek van de VOC-dienst vallen, worden uiterlijk drie maanden nadien verwijderd.

## **Verbetering en inzage**

Particulieren hebben het recht om verkeerde gegevens te verbeteren en inzage te krijgen in de verwerkte gegevens. Neem voor verbetering van de persoonsgegevens contact op met de customer support van Volvo. Het verzoek om inzage dient schriftelijk en eigenhandig ondertekend door de eiser te worden ingediend en bovendien naam, adres en klantnummer te bevatten. Richt het verzoek aan Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Gothenburg, Sweden.

## **Toestemming in de verwerking van persoonsgegevens**

Bij activering van het abonnement volgens de instructies in dit document geeft de gebruiker te kennen akkoord te gaan met de verwerking van persoonsgegevens in verband met de VOC-dienst.



