



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Este documento descreve o funcionamento do sistema Volvo On Call.

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

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

# ÍNDICE

## VOLVO ON CALL

|   |    |  |    |
|---|----|--|----|
| Volvo On Call*  | 4  | Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call*                    | 18 |
| Começar com o Volvo On Call*  | 5  | Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call* e a central de alarme | 21 |
| Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call   | 6  | Código PIN para Volvo On Call*   | 21 |
| Ajuda com Volvo On Call*  | 6  | Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call*                                 | 22 |
| Alarme de colisão automático com Volvo On Call*   | 7  | Bateria de reserva do Volvo On Call*   | 23 |
| Ajuda urgente com Volvo On Call*  | 8  | Dados pessoais e Volvo On Call*  | 24 |
| Assistência em viagem com Volvo On Call*  | 9  |  |    |
| Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call*   | 10 |  |    |
| Aviso de roubo com Volvo On Call*   | 11 |  |    |
| Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call*  | 12 |  |    |
| Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call*  | 13 |  |    |
| Apoio ao cliente através de Volvo On Call*  | 13 |  |    |
| Enviar destinos para o sistema de navegação do automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call* | 14 |  |    |
| Mercados Volvo On Call*   | 15 |  |    |
| Serviços Volvo On Call* por mercado   | 16 |  |    |
| Volvo On Call* modo de repouso e disponibilidade  | 17 |  |    |
| Volvo On Call* no estrangeiro   | 17 |  |    |

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

O Volvo On Call<sup>1</sup> proporciona contacto direto com o automóvel, conforto adicional e ajuda 24 horas por dia.

As funções estão disponíveis através da aplicação Volvo On Call<sup>2</sup> e dos botões **ON CALL** e **SOS** no teto do automóvel:



É possível, por exemplo, trancar ou destrancar o automóvel ou verificar o nível do combustível diretamente no telefone através da aplicação Volvo On Call. Em caso de acidente pode-se enviar para o automóvel ajuda urgente na forma de, por exemplo, ambulância ou polícia. Perante problemas menos urgentes, como furos, pode-se enviar assistência em viagem.

<sup>1</sup> A disponibilidade depende do mercado.

<sup>2</sup> As funções da aplicação variam com os mercados.

<sup>3</sup> Os serviços variam com o mercado.

### **i** NOTA

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços<sup>3</sup>, incluindo assistência em viagem.

### Sistema Volvo On Call

O Volvo On Call está conectado ao sistema de segurança e de alarme, assim como, aos restantes sistemas do automóvel (como fecho e climatização). O automóvel possui um modem incorporado para comunicação com o centro de apoio Volvo On Call e a aplicação Volvo On Call. É utilizado o GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar o automóvel.

### Contacte a assistência a clientes

Para contactar a assistência a clientes Volvo On Call utiliza-se o botão **ON CALL** do automóvel ou a aplicação Volvo On Call. Também é possível telefonar para a assistência a clientes Volvo On Call.

### **i** NOTA

Todas as chamadas para a assistência a clientes Volvo On Call podem ser gravadas.

### Informação relacionada

- Começar com o Volvo On Call\* (pág. 5)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Ajuda com Volvo On Call\* (pág. 6)
- Dados pessoais e Volvo On Call\* (pág. 24)
- Volvo On Call\* modo de repouso e disponibilidade (pág. 17)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)

## Começar com o Volvo On Call\*

Este artigo descreve o que é necessário para começar a utilizar o Volvo On Call.

### Preparativos

O Volvo On Call é uma opção de fábrica e, antes do automóvel ser levantado no concessionário, o condutor deve descarregar a aplicação Volvo On Call e testar o modo de demonstração. Este permite explorar a maior parte das funcionalidades e conhecer a utilização da aplicação. A aplicação é grátis.

### Ativação do Volvo On Call

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

### Subscrição Volvo On Call

Para que as funções funcionem o automóvel tem de ter uma subscrição Volvo On Call ativa.

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

#### **NOTA**

O alarme de colisão automático, o botão **SOS** e a assistência em estrada através do botão **On Call** funcionam mesmo sem subscrição.

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

Para utilizar o Volvo On Call é necessária uma Volvo ID. Após criada uma Volvo ID é necessário que a aplicação Volvo On Call seja associada ao automóvel.

#### **NOTA**

Note que para utilizar a aplicação Volvo On Call é necessário que o proprietário e o automóvel possuem subscrição Volvo On Call válida.

### Aquisição de um automóvel em segunda mão com Volvo On Call

Ao comprar um Volvo em segunda mão com Volvo On Call é importante eliminar os dados do anterior utilizador e adicionar os seus próprios dados para que o serviço funcione. Visite um concessionário Volvo para obter ajuda.

### Informação relacionada

- Código PIN para Volvo On Call\* (pág. 21)
- Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call\* (pág. 22)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)

## Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call

O utilizador Volvo On Call tem contacto direto com o seu automóvel através da aplicação Volvo On Call<sup>4</sup>.

Pode verificar, por ex., se as lâmpadas necessitam de ser substituídas e se o líquido de lava para-brisas necessita de ser abastecido. Pode-se trancar e destrancar o automóvel, verificar o nível do combustível e consultar o posto de abastecimento mais próximo. A climatização temporizada também pode ser configurada através da climatização de estacionamento do automóvel ou da função arranque remoto do automóvel (ERS<sup>5</sup>).

A aplicação Volvo On Call está em atualização contínua. A informação atualizada sobre as funções disponíveis para os vários modelos automóvel encontra-se em [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

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

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)

- Começar com o Volvo On Call\* (pág. 5)
- Ajuda com Volvo On Call\* (pág. 6)

## Ajuda com Volvo On Call\*

O Volvo On Call pode fornecer segurança e ajuda adicionais perante, por exemplo, furos, paragem do motor ou acidente.

O Volvo On Call não fornece apenas conforto e controlo adicionais através da aplicação, mas também uma série de serviços de ajuda através dos botões **SOS** e **ON CALL** no tejadilho, tais como: ajuda urgente perante um acidente, aviso de roubo, assistência em viagem e destrancagem à distância.

### Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)

<sup>4</sup> Necessita que o automóvel e a unidade móvel tenham cobertura móvel ou outra ligação à Internet.

<sup>5</sup> Engine Remote Start está disponível em alguns mercados e modelos.



- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)

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

Perante a ocorrência de uma colisão, o automóvel pode informar automaticamente a assistência a clientes Volvo On Call, ou o centro de emergência mais próximo, que por sua vez pode enviar ajuda urgente.

### Volvo On Call Assistência a clientes<sup>6</sup>

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

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

Se não for possível estabelecer o contacto por voz, a Assistência a Clientes Volvo On Call

contacta as autoridades responsáveis, que entram em auxílio com as medidas adequadas.

### Prioridade a número de emergência público<sup>6</sup>

É possível configurar o automóvel para que seja feita chamada à central de alarme pública em vez da assistência a clientes Volvo On Call. Leia as instruções em separado.

### Centro de emergência mais próximo<sup>7</sup>

Quando o sistema de segurança do automóvel é desencadeado, por ex.: perante um acidente em que seja atingido o nível de ativação do tensor do cinto ou do airbag, é enviado automaticamente um sinal diretamente para o centro de emergência mais próximo. Acontece o seguinte:

1. O centro de emergência estabelece contacto por voz com o cliente do automóvel e tenta determinar a extensão do acidente e a necessidade de ajuda.
2. O centro de emergência envia o serviço de emergência necessário (polícia, ambulância, reboque, etc.).

### Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado, o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call nacional. Se tal

<sup>6</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>7</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.



- « não for possível, a chamada é encaminhada directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call\* e a central de alarme (pág. 21)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 17)

<sup>8</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>9</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>10</sup> Os serviços variam com o mercado.

### Ajuda urgente com Volvo On Call\*

Pressione o botão **SOS** para contactar a assistência a clientes Volvo On Call ou o centro de emergência mais próximo perante uma situação de emergência.

### Volvo On Call Assistência a clientes<sup>8</sup>

Para chamar ajuda perante doença súbita ou ameaça exterior ao automóvel ou passageiros, a assistência a clientes Volvo On Call pode ser alertada manualmente pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A assistência a clientes Volvo On Call é alertada, obtém a posição do automóvel e tenta estabelecer contacto por voz com o condutor para acordar a necessidade de ajuda.

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

### Prioridade a número de emergência público<sup>9</sup>

É possível configurar o automóvel para que seja feita chamada à central de alarme pública em vez da assistência a clientes Volvo On Call. Leia as instruções em separado.

### Centro de emergência mais próximo<sup>9</sup>

Para chamar ajuda perante doença súbita ou ameaça exterior ao automóvel ou passageiros, pode-se alertar manualmente o centro de emergência mais próximo pressionando o botão **SOS** durante pelo menos 2 segundos. A ajuda necessária (polícia, ambulância, reboque, etc.) é acordada através de contacto por voz e a ação de ajuda é enviada para o automóvel.

### NOTA

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços<sup>10</sup>, incluindo assistência em viagem.

### Número de alarme

Quando o alarme de colisão é ativado, o sistema tenta estabelecer contacto com a assistência a clientes Volvo On Call nacional. Se tal não for possível, a chamada é encaminhada

directamente para o número de emergência designado para a zona onde o automóvel se encontra.

Os botões **ON CALL** e **SOS** podem ser desactivados quando o sistema eléctrico do automóvel está na posição **I, II** ou com o motor em funcionamento:

1. Pressione **Configurações**.
2. Pressione **Comunicação** → **Volvo On Call**.
3. Selecciona **Bloqueio do botão SOS/On Call** para desactivar.

#### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call\* e a central de alarme (pág. 21)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)

- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 17)

## Assistência em viagem com Volvo On Call\*

Perante, por exemplo, furo, falta de combustível ou bateria descarregada pode chamar ajuda com o botão **ON CALL** ou na aplicação **Volvo On Call**.

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

Também é possível ligar à assistência a clientes Volvo On Call, mas para que o operador possa aceder ao estado e à posição do automóvel é necessário que o automóvel esteja conectado.

### **NOTA**

O botão **SOS** apenas deve ser utilizado em caso de acidente, problema de saúde ou ameaça exterior ao automóvel e seus passageiros. A função **SOS** destina-se apenas a situações de emergência. O uso indevido pode implicar custos adicionais.

A aplicação Volvo On Call e o botão **ON CALL** podem ser utilizados para todos os outros serviços<sup>11</sup>, incluindo assistência em viagem.



◀ Os botões **ON CALL** e **SOS** podem ser desactivados quando o sistema eléctrico do automóvel está na posição **I, II** ou com o motor em funcionamento:

1. Pressione **Configurações**.
2. Pressione **Comunicação** → **Volvo On Call**.
3. Seleccione **Bloqueio do botão SOS/On Call** para desactivar.

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

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 17)

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)

### Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\*

O automóvel pode ser destrancado à distância através da assistência a clientes Volvo On Call. Também é possível proceder à trancagem e destrancagem através da aplicação Volvo On Call.

### Destrancagem à distância através da assistência a clientes Volvo On Call<sup>12</sup>

Caso a chave do automóvel seja perdida ou fique trancada no automóvel, é possível proceder à destrancagem remota do automóvel nos 5 dias seguintes utilizando a assistência a clientes Volvo On Call, após verificação aprovada do código PIN. De seguida, a Assistência a Clientes Volvo On Call destranca o automóvel à distância após acordo.

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

<sup>11</sup> Os serviços variam com o mercado.

<sup>12</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

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

#### **i** NOTA

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

#### **i** NOTA

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

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

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

### **Informação relacionada**

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)

### **Aviso de roubo com Volvo On Call\***

Quando o alarme do automóvel é ativado o proprietário do automóvel recebe uma mensagem no número de telefone que está registado no concessionário e depois uma notificação push na aplicação Volvo On Call. Se o alarme não for desligado num breve período de tempo é alertado<sup>13</sup> automaticamente um operador na assistência a clientes Volvo On Call. O operador tenta contactar telefonicamente o proprietário. O seguimento é iniciado caso se determine que o automóvel foi utilizado por alguém não autorizado. A polícia é então conectada.

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

### **Informação relacionada**

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)



- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)

### Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\*<sup>14</sup>

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

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

#### **NOTA**

Isto também se aplica quando o automóvel é aberto e roubado com a respetiva chave.

#### **NOTA**

Uma condição para que o automóvel possa ser seguido é a apresentação de uma participação policial. O Volvo On Call fornece a informação apenas à polícia.

### Informação relacionada

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 17)

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

<sup>14</sup> Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.

## Inibidor de arranque acionado à distância<sup>15</sup> com Volvo On Call\*

Em caso de furto do automóvel pode-se ativar o inibidor de arranque à distância<sup>16</sup>.

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

### NOTA

Isto também se aplica quando o automóvel é aberto e roubado com a respetiva chave.

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

### Informação relacionada

- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)
- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)

- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)

## Apoio ao cliente através de Volvo On Call\*<sup>17</sup>

Pressione o botão **ON CALL** para obter resposta a questões gerais do cliente.

Perante dúvidas relativas à utilização do automóvel o botão **ON CALL** pode ser utilizado para entrar em contacto com a assistência a clientes Volvo On Call. Um operador encontra-se disponível para responder 24 horas por dia.

Outros modos de aceder à assistência a clientes Volvo On Call são a aplicação Volvo On Call e a chamada telefónica.

### Informação relacionada

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)

<sup>15</sup> Aplicável a determinados mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>16</sup> Apenas quando permitido por lei e em colaboração com as autoridades competentes.



- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)

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

Contacte a assistência a clientes Volvo On Call para receber destinos enviados diretamente para o sistema de navegação do automóvel<sup>18</sup>.

Pressione o botão **ON CALL** no teto do automóvel para obter ajuda para encontrar, por exemplo, um restaurante, um hotel, uma oficina, uma atração turística ou qualquer outro destino. Um operador envia o destino para o automóvel, sendo possível adicionar o local como destino intermédio ou destino no mostrador central.

É possível solicitar ao operador da assistência a clientes Volvo On Call vários destinos em simultâneo. No entanto, estes são enviados para o automóvel um de cada vez.

### **Informação relacionada**

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)
- Assistência em viagem com Volvo On Call\* (pág. 9)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)

- Aviso de roubo com Volvo On Call\* (pág. 11)
- Seguimento de veículo furtado com Volvo On Call\* (pág. 12)
- Inibidor de arranque acionado à distância com Volvo On Call\* (pág. 13)
- Apoio ao cliente através de Volvo On Call\* (pág. 13)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)

<sup>17</sup> Não aplicável a determinados mercados Volvo On Call do tipo B.

<sup>18</sup> Aplicável a determinados mercados com Sensus Navigation\*.



## Mercados Volvo On Call\*

Aqui é apresentada uma lista com os mercados que possuem Volvo On Call. Nem todos os serviços estão disponíveis em todos os tipos de mercado. Os serviços disponíveis por mercado são expostos separadamente e estão presentes na descrição de cada serviço.

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

| Mercado       | Tipo de mercado |   |
|---------------|-----------------|---|
|               | A               | B |
| Islândia      |                 | X |
| Itália        | X               |   |
| Canadá        | X               |   |
| Cazaquistão   | X               |   |
| China         | X               |   |
| Kosovo        |                 | X |
| Croácia       |                 | X |
| Letónia       |                 | X |
| Lituânia      |                 | X |
| Luxemburgo    | X               |   |
| Macedónia     |                 | X |
| Malta         |                 | X |
| Moldávia      |                 | X |
| Montenegro    |                 | X |
| Países Baixos | X               |   |
| Noruega       | X               |   |
| Nova Zelândia | X               |   |
| Polónia       | X               |   |

| Mercado         | Tipo de mercado |                |
|-----------------|-----------------|----------------|
|                 | A               | B              |
| Portugal        | X               |                |
| Porto Rico      | X               |                |
| Roménia         |                 | X              |
| Rússia          | X <sup>A</sup>  |                |
| República Checa |                 | X              |
| Alemanha        | X               |                |
| Suíça           | X               |                |
| Sérvia          |                 | X              |
| Eslováquia      |                 | X              |
| Eslovénia       |                 | X              |
| Espanha         | X               |                |
| Grã-Bretanha    | X               |                |
| Suécia          | X               |                |
| África do Sul   | X               |                |
| Turquia         |                 | X              |
| Bielorrússia    | X               |                |
| Ucrânia         |                 | X <sup>A</sup> |
| Hungria         |                 | X              |





| Mercado | Tipo de mercado |   |
|---------|-----------------|---|
|         | A               | B |
| USA     | X               |   |
| Áustria | X               |   |

A O Volvo On Call não está disponível na Península da Crimeia.

### Informação mais recente

O Volvo On Call está sempre a alargar a sua disponibilidade. Para obter as informações mais recentes sobre a disponibilidade Volvo On Call, aceda a [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) ou contacte um concessionário Volvo.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)

## Serviços Volvo On Call\* por mercado

Aqui são apresentados os serviços Volvo On Call disponíveis em cada tipo de mercado.

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

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

A Apenas em determinados mercados Volvo On Call do tipo A

B Apenas em determinados mercados Volvo On Call do tipo B

### Mais informação na página de apoio da Volvo Cars

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

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)

## Volvo On Call\* modo de repouso e disponibilidade

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

Após retirado o comando à distância do automóvel as funções continuam permanentemente disponíveis durante 5 dias e depois uma vez por hora durante os seguintes 17 dias. Após o total de 22 dias o sistema é desligado até o automóvel voltar a ser arrancado<sup>19</sup>.

### AVISO

Os serviços do sistema funcionam apenas em áreas onde os parceiros do Volvo On Call possuem cobertura móvel e nos mercados em que o Volvo On Call está disponível.

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

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Bateria de reserva do Volvo On Call\* (pág. 23)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)

- Serviços Volvo On Call\* por mercado (pág. 16)
- Volvo On Call\* no estrangeiro (pág. 17)

## Volvo On Call\* no estrangeiro

Os serviços Volvo On Call podem variar ao conduzir para outros países.

Quando pressione o botão **SOS** liga sempre para a assistência a clientes Volvo On Call do mercado onde o automóvel se encontra. Caso não exista qualquer assistência a clientes Volvo On Call, é contactado o centro de emergência mais próximo.

Ao pressionar o botão **ON CALL** liga sempre para a assistência a clientes Volvo On Call do seu país de origem.

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

Para mais informações, contacte um concessionário Volvo.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Mercados Volvo On Call\* (pág. 15)

<sup>19</sup> A disponibilidade da função pode variar.

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

| País               | Chamada no país de origem | Chamada no estrangeiro |
|--------------------|---------------------------|------------------------|
| Albânia            | +385 162 698 40           | +385 162 698 40        |
| Austrália          | 1800 186 586              | Não aplicável          |
| Bélgica            | 02 773 62 22              | +32 2 773 62 22        |
| Bósnia-Herzegovina | +385 162 698 40           | +385 162 698 40        |
| Brasil             | 0800 70 775 90            | Não aplicável          |
| Bulgária           | +359 291 146              | +359 291 146           |
| Chipre             | +357 777 724 33           | +357 777 724 33        |
| Dinamarca          | 070 21 50 53              | +45 702 150 53         |
| Estónia            | 80 07 777                 | +372 602 23 65         |
| Finlândia          | 09 374 77 310             | +358 9 374 77 310      |
| França             | 0810 800 454              | +33 1 49 93 72 79      |
| Grécia             | +30 210 9988 199          | +30 210 9988 199       |
| Irlanda            | 01 637 36 50              | +353 1 637 36 50       |
| Islândia           | +354 515 70 00            | +354 515 70 00         |
| Itália             | 02 266 29 271             | +39 02 266 29 271      |
| Canadá             | 855 399 4691              | +1 855 399 4691        |
| Cazaquistão        | +7 495 212 24 68          | +7 495 212 24 68       |

| <b>País</b>   | <b>Chamada no país de origem</b> | <b>Chamada no estrangeiro</b> |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
| China   | 400 606 1635 <sup>A</sup>        | +86 40 606 1635 <sup>A</sup>  |
| Kosovo  | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Croácia   | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Letónia   | 800 070 77                       | +371 661 008 21               |
| Lituânia  | 8 800 100 18                     | +370 521 650 10               |
| Luxemburgo (O centro de cliente encontra-se na Bélgica) | +32 2 773 62 22                  | +32 2 773 62 22               |
| Macedónia   | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Malta   | +356 255 925 64                  | +356 255 925 64               |
| Moldávia  | +373 225 789 13                  | +373 225 789 13               |
| Montenegro  | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Países Baixos   | 020 851 22 78                    | +31 20 851 22 78              |
| Noruega   | 800 30 060                       | +47 22 32 39 50               |
| Nova Zelândia   | 09 975 1948                      | +64 9 975 1948                |
| Polónia   | +48 22 537 43 43                 | +48 22 537 43 43              |
| Portugal  | 800 206 670                      | +351 219 429 107              |
| Porto Rico  | 855 399 4691                     | +1 855 399 4691               |
| Roménia   | 313 200 200                      | +36 145 844 47                |
| Rússia  | +7 495 212 24 68                 | +7 495 212 24 68              |
| Suíça   | 044 283 35 70                    | +41 44 283 35 70              |





| <b>País</b>     | <b>Chamada no país de origem</b> | <b>Chamada no estrangeiro</b> |
|-----------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Sérvia          | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Eslováquia      | +421 258 252 186                 | +421 258 252 186              |
| Eslovénia       | +385 162 698 40                  | +385 162 698 40               |
| Espanha         | 091 325 55 09                    | +34 91 325 55 09              |
| Grã-Bretanha    | 0800 587 9848                    | +44 20 860 39 848             |
| Suécia          | 020 55 55 66                     | +46 31 518 335                |
| África do Sul   | 0800 698 6586                    | Não aplicável                 |
| República Checa | +420 800 050 296                 | +420 296 787 297              |
| Turquia         | 444 4 858                        | +90 212 356 13 17             |
| Alemanha        | 089 208 018 747                  | +49 89 208 018 747            |
| Bielorrússia    | +7 495 212 24 68                 | +7 495 212 24 68              |
| Ucrânia         | 0800 303 555                     | +380 444 950 078              |
| Hungria         | 06 80 200 269                    | +36 1 345 17 75               |
| USA             | 855 399 4691                     | +1 855 399 4691               |
| Áustria         | +43 1 525 03 6244                | +43 1 525 03 6244             |

A O número de telefone não se destina ao Serviço informação e concierge ou assistência em viagem.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Volvo On Call\* modo de repouso e disponibilidade (pág. 17)

## Prioridade entre a assistência a clientes Volvo On Call\* e a central de alarme<sup>20</sup>

Selecione se, perante uma situação de emergência, o automóvel deve ligar à assistência a clientes Volvo On Call ou à central de alarme. Em automóveis com Volvo On Call<sup>21</sup> é possível configurar se o automóvel deve contactar a assistência a clientes Volvo On Call ou a central de alarme pública quando o alarme de colisão automático dispara ou ao utilizar o botão **SOS**.

A configuração de fábrica do automóvel dá prioridade à assistência a clientes Volvo On Call.

Para alterar esta situação:

1. Pressione em **Configurações** na vista de topo no mostrador central.
2. Pressione **Comunicação** → **Volvo On Call**.
3. Selecione **Prioridade Centro contacto público sobre o Volvo** caso pretenda que a central de alarme pública seja contactada diretamente.

### **NOTA**

Ao dar prioridade a um contacto com a assistência a clientes Volvo On Call é transferida mais informação do automóvel, podendo-se proporcionar uma ajuda mais abrangente do que no contacto com a central de alarmes pública. Caso não seja possível estabelecer contacto com a assistência a clientes o automóvel contacta a central de alarmes pública.

Se for dada prioridade à central de alarmes pública e não for possível efetuar nenhum contacto não é efetuada tentativa de contacto na assistência a clientes Volvo On Call.

### **Informação relacionada**

- Alarme de colisão automático com Volvo On Call\* (pág. 7)
- Ajuda urgente com Volvo On Call\* (pág. 8)

## **Código PIN para Volvo On Call\***

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

O código PIN de quatro algarismos é gerado automaticamente pela assistência a clientes Volvo On Call ou por um concessionário autorizado Volvo. O código é enviado para o proprietário do automóvel e é utilizado para identificar pessoas autorizadas a utilizar determinados serviços Volvo On Call.

### **Utilizar o código PIN Volvo On Call**

O código PIN Volvo On Call, por razões de segurança, é necessário para os seguintes serviços:

- Associar a aplicação Volvo On Call e o seu Volvo
- Destrancagem à distância do seu automóvel através da assistência a clientes Volvo On Call<sup>22</sup>
- Quando inicia um seguimento do automóvel furtado através da assistência a clientes<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Aplicável apenas a S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine e V60 Cross Country

<sup>21</sup> Aplicável a mercados Volvo On Call do tipo A.

<sup>22</sup> Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.



- Quando cria um novo utilizador da aplicação para o seu automóvel
- Quando cancela a sua subscrição Volvo On Call através da aplicação, por ex.: ao mudar de proprietário

### **Esqueceu-se ou pretende mudar o código PIN**

Em caso de esquecimento ou necessidade de alteração do código PIN (por ex.: após aquisição de um automóvel em segunda mão Volvo On Call) contacte

- um concessionário ou
- a assistência a clientes Volvo On Call<sup>22</sup> através do botão **ON CALL**, da aplicação Volvo On Call ou de uma chamada telefónica normal.

O novo código é enviado para o proprietário do automóvel.

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

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

### **Diferença entre a palavra-passe Volvo ID e o código PIN Volvo On Call**

A palavra-passe Volvo ID é necessária para iniciar sessão na aplicação Volvo On Call. O código PIN do Volvo On Call é o código de quatro algarismos utilizado nos serviços acima mencionados. O código PIN confirma a autorização do utilizador.

### **Informação relacionada**

- Volvo On Call\* (pág. 4)
- Começar com o Volvo On Call\* (pág. 5)
- Destrancagem e trancagem à distância com Volvo On Call\* (pág. 10)
- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Comprar ou vender automóvel com Volvo On Call\* (pág. 22)

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

No caso de mudança de proprietário, é importante cancelar o serviço Volvo On Call.

### **Terminar serviço Volvo On Call**

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

Ao mudar de proprietário é importante reiniciar as suas configurações pessoais e dados de utilizador para a configuração de fábrica original. Esta ação é efetuada no menu de configurações no mostrador central.

O proprietário não deve alterar ou eliminar a sua Volvo ID quando o automóvel é vendido. A Volvo ID é pessoal. No entanto, a propriedade do automóvel e a associação entre a aplicação Volvo On Call e o automóvel devem ser terminadas.

### **Mudança de proprietário com mudança de país**

Se o automóvel for comprado ou importado a partir de um outro país, o proprietário deve estar consciente da necessidade da visita a um concessionário no país onde o automóvel foi comprado. Este deve eliminar os dados do

<sup>22</sup> Não aplicável a mercados Volvo On Call do tipo B.



cliente dos seus sistemas. No país para o qual o automóvel foi importado, o proprietário deve contactar um concessionário para obter ajuda para iniciar o serviço Volvo On Call.

### **Iniciar serviço Volvo On Call**

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

O novo proprietário contacta o concessionário Volvo, que transfere o tempo restante da subscrição para o novo proprietário. Caso ainda não tenha sido feito, o concessionário elimina a informação do anterior proprietário. É importante que os dados de contacto sejam atualizados para que a Volvo On Call possa funcionar e para que o anterior proprietário não tenha acesso aos serviços Volvo On Call do automóvel.

O concessionário Volvo explica ao novo proprietário o estado da subscrição Volvo On Call do automóvel. O novo proprietário obtém um código PIN pessoal de quatro algarismos que é necessário para a sua identificação como proprietário (ou de outra pessoa autorizada) e o acesso a determinados serviços. Se o proprietário ainda não tiver uma Volvo ID necessita de a criar para depois associar a aplicação Volvo On Call no automóvel.

### **Informação relacionada**

- Conforto e controlo com a aplicação Volvo On Call (pág. 6)
- Código PIN para Volvo On Call\* (pág. 21)
- Número de telefone da assistência a clientes Volvo On Call\* (pág. 18)

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

Se a bateria principal ficar sem corrente é utilizada a bateria de reserva do Volvo On Call como bateria de recurso para que seja possível continuar a utilizar o sistema.

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

Se a mensagem persistir, contacte uma oficina autorizada Volvo.

### **Informação relacionada**

- Volvo On Call\* (pág. 4)

## Dados pessoais e Volvo On Call\*

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

A Volvo Car Corporation é responsável pelos dados pessoais tratados na adesão ao serviço. Todo o processamento é feito em conformidade com boas práticas e a legislação relativa ao tratamento de dados pessoais.

### Objectivo do processamento

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

### Quais os dados pessoais utilizados

Os dados pessoais processados para Volvo On Call são compostos principalmente pelas três categorias seguintes.

- Dados pessoais fornecidos pelo cliente na ativação do Volvo On Call e noutros contactos com a Volvo Cars, como nome, endereço, número de telefone, tipo de serviço e duração do serviço.
- Quando ocorre um acontecimento que esteja abrangido pelo Volvo On Call, esta informação é enviada automaticamente pelo veículo. Este tipo de mensagem contém a ID do veículo (VIN), hora da utilização do serviço, tipo de serviço, se as airbags foram ativadas, se os sensores dos cintos foram acionados, quantidade atual de combustível, temperatura atual no inte-

rior e exterior do automóvel, se as portas e janelas estão trancadas ou abertas, assim como, as últimas seis posições do veículo.

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

### Quem pode aceder aos dados pessoais

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

### Rotinas de eliminação

Os dados pessoais necessários ao fornecimento do serviço Volvo On Call são armazenados durante um período acordado e enquanto forem necessários para que a Volvo Cars possa cumprir com as suas obrigações de acordo com a legislação e outros convénios. Os dados gerados em acontecimentos abrangidos pelo Volvo On Call são eliminados 100 dias após a ocorrência.

### Rectificação e registo

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

### Consentimento para processamento dos dados pessoais

Ao ativar a subscrição, de acordo com o contido nas instruções deste documento, o utilizador autoriza o processamento de dados pessoais para o serviço Volvo On Call.

### Informação relacionada

- Volvo On Call\* (pág. 4)



**V O L V O**