



VOLVO ON CALL (VOC)



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO

DOCUMENTO IMPORTANTE

Este documento describe la funcionalidad del sistema Volvo On Call.

Saludos cordiales
Volvo Car Corporation

Las especificaciones, datos de diseño e ilustraciones del libro de instrucciones no son de carácter definitivo. Nos reservamos el derecho de realizar modificaciones sin previo aviso.
© Volvo Car Corporation





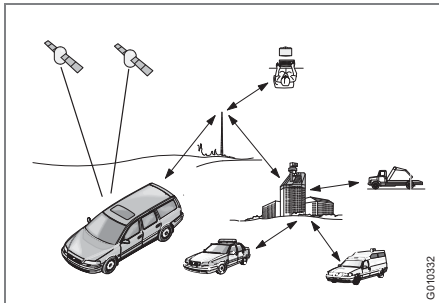
ÍNDICE

Introducción	4
Uso	5
Servicios de seguridad	9
Servicios de protección (opcional)	11





Introducción



El sistema Volvo On Call (denominado en lo sucesivo VOC) está conectado al teléfono integrado del automóvil, al sistema SRS y al sistema de alarma. Consulte el manual de instrucciones del automóvil para informarse sobre estos sistemas.

Este sistema funciona en varios países de Europa (ver página 10). Pregunte a su concesionario Volvo para obtener información más actual, ya que ésta puede cambiar.

El sistema VOC ofrece servicios relacionados con la seguridad y una serie de servicios de protección que pueden pedirse por separado.

Servicios de seguridad

- En caso de un accidente en el que el sensor de colisión activa los sistemas SRS, SIPS y/o el airbag de techo lateral, el servicio de atención al cliente de VOC

recibe automáticamente una señal del vehículo.

- El usuario puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC para pedir ayuda en situaciones de emergencia.
- Acceso a servicios de asistencia en carretera.

Para más información, véase la página 9.

Servicios de protección (Opcional y adicional a los servicios de seguridad)

- Envío automático de señal al servicio de atención al cliente de VOC en caso de activación del sistema de alarma del automóvil.
- Ayuda para localizar el automóvil en caso de robo.
- Apertura a distancia del automóvil si las llaves se pierden o se han dejado dentro del vehículo.

El sistema VOC hace uso del sistema GPS (Global Positioning System) para localizar el vehículo y del teléfono integrado del automóvil para ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC. Al pulsar el botón **ON CALL** o el botón **SOS**, el servicio de atención al cliente de VOC recibe una señal indicando la posición del automóvil y el servicio solicitado.



NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el automóvil o sus ocupantes.

La función SOS solo está prevista para situaciones de emergencia. El uso indebido de este botón, puede dar lugar a sanciones. El botón **ON CALL** puede utilizarse para todos los demás servicios, incluido el de asistencia en carretera.

Para desconectar los botones **ON CALL** y **SOS** cuando la llave no está en la cerradura, véase la opción de menú **Bloqueo de la llave** en la página 8.

El sistema no está disponible si la opción de menú **Transmisión de radio** está en **OFF**.

El sistema tiene una pila de reserva integrada que, si se activa uno de los servicios y el automóvil se queda sin corriente, permitirá llevar a cabo el servicio.

Para más información, véase la página 11.



PRECAUCIÓN

El sistema solo funciona en zonas en las que los colaboradores de VOC cuentan con cobertura GSM y en los mercados en los que está disponible el servicio Volvo On Call.

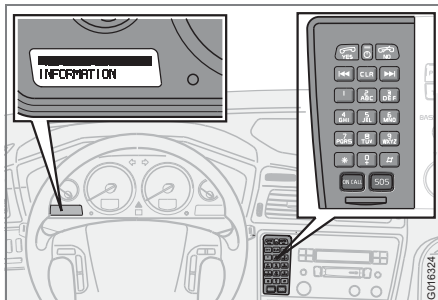


PRECAUCIÓN

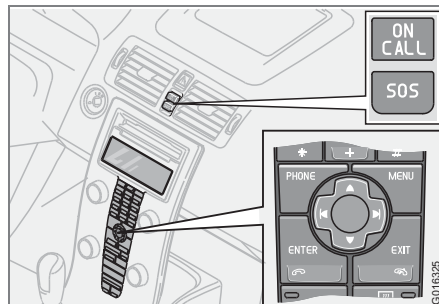
De la misma manera que con el teléfono móvil, las interferencias atmosféricas o la falta de cobertura puede hacer que la conexión sea imposible, por ejemplo, en zonas poco pobladas.



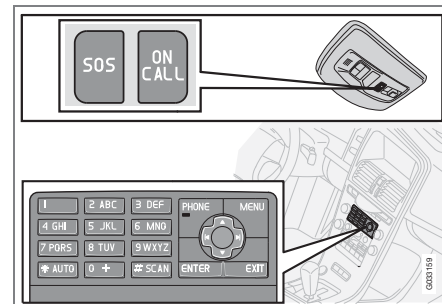
Llamada al servicio de atención al cliente



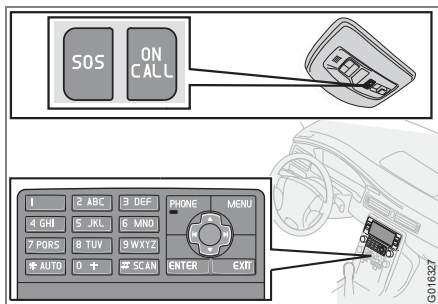
Botones de teléfono/VOC y display en el modelo S60



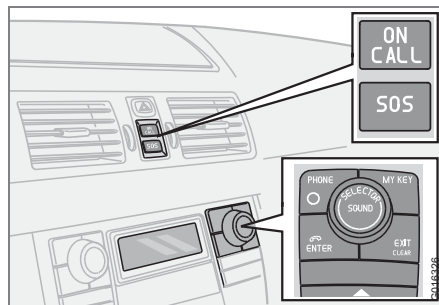
Botones de teléfono/VOC y display en los modelos C30, S40, V50 y C70



Botones de teléfono/VOC y display en el modelo XC60



Botones de teléfono/VOC y display en los modelos S80 y V70/XC70



Botones de teléfono/VOC y display en el modelo XC90

Para ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC (en zonas que disponen de recepción para el teléfono integrado del automóvil):

1. Pulse el botón **On Call** o **SOS** durante como mínimo 2 segundos.
2. En el display aparece el mensaje **Conectando**. A continuación aparece el texto **Por favor espere seguido de Conectado a Volvo on Call**.



NOTA


Los textos del display pueden ofrecer diferencias entre distintos modelos.



Uso

Si no es posible conectar la llamada, aparecerá el texto **Servicio no disponible** durante 10 segundos en el display (en los modelos S80 y V70/XC70 aparece el texto **Temporalmente sin servicio**).


Cuando se establece contacto con el servicio de atención al cliente de VOC, se transmite la posición del automóvil y aparece el texto **Volvo On Call activado** en el display.

Si, a continuación, el sistema no se utiliza activamente o si se pulsa  en el teclado del teléfono¹ o **EXIT**² (véase las figuras), la llamada se finaliza, el sistema pasa al modo de espera y aparece en la pantalla el texto **Volvo On Call en espera**.

Tras concluir una llamada o si el servicio de atención al cliente no necesita prestar más servicios, aparece el texto **Gracias de parte de Volvo On Call** en el display. Si se conecta con la función SOS, sólo podrá concluir la llamada el servicio de atención al cliente.


El teléfono pasa de nuevo al modo normal.

Cancelar llamadas

Concluya la llamada con  en el teclado del teléfono¹ o **EXIT**² (véase las figuras en la página 5).

¹ Solo S60

² No se aplica al S60

Si se pulsa el botón  o **EXIT** en el plazo de 10 segundos, la llamada se interrumpirá y aparecerá en el display el mensaje **On Call cancelado**.

Mensaje informativo en el display

ON CALL no funciona

La suscripción de VOC no está activada o ya no es válida. Los servicios no funcionarán. Póngase en contacto con su concesionario o el servicio de atención al cliente de VOC, véase la página 10.

ON CALL Revisión neces.


El sistema VOC no funciona. Diríjase a su concesionario Volvo para solicitar ayuda.

Subscr. ON CALL Caduca en breve

El plazo de suscripción de VOC está a punto de vencer. Póngase en contacto con el servicio de atención de VOC, véase la página 10.

Volvo On Call en espera

Cuando el sistema no se utiliza de manera activa y aparece en el display el texto **Volvo On Call en espera**, el teléfono puede conectarse temporalmente.

1. Pulse  en el teclado del teléfono¹ o **PHONE**² (véase las figuras en la página 5).

2. En este caso, el teléfono puede utilizarse para llamar, pero vuelve automáticamente al modo de espera al cabo de un rato.

NOTA

El servicio de atención al cliente de VOC no puede ponerse en contacto con el automóvil mientras se habla con el teléfono integrado.

Una vez concluida una llamada con el servicio de asistencia al cliente de VOC y finalizado el servicio, el sistema VOC volverá automáticamente al modo de teléfono si el teléfono estaba conectado al iniciarse el servicio.




Funciones del sistema de menús

Las funciones de VOC ofrecidas a continuación están disponibles con el botón **MENU** y aparecen en el display. También puede accederse a ellas con el sistema de menús del teléfono integrado. Consulte el capítulo sobre el teléfono en el manual de instrucciones para obtener más información sobre los menús del teléfono.

NOTA

La numeración de los menús puede ofrecer diferencias según esté activo el sistema de Radio, CD, AUX o el teléfono.

• SOS

Una pulsación de  en el teclado del teléfono¹ o de **ENTER**² en el panel de control (confirme pulsando otra vez) da el mismo resultado que si se pulsa el botón **SOS** durante 2 segundos: se activa el servicio manual de alarma. Esta opción de menú funciona como reserva en caso de no funcionar el botón **SOS**.

• On Call

Una pulsación de  en el teclado del teléfono¹ o de **ENTER**² en el panel de con-

¹Se aplica al S60

²No se aplica al S60



trol (confirme pulsando otra vez) da el mismo resultado que si se pulsa el botón **On Call** durante 2 segundos: se activan los servicios de asistencia en carretera. Esta opción de menú funciona como reserva en caso de no funcionar el botón **On Call**.

- **Transmisión de radio** (desconexión del sistema)

NOTA

En los modelos S60 y XC90, esta opción de menú se denomina **Pausa**

El sistema VOC tiene una función de recepción automática, mediante la cual el sistema controla automáticamente la disponibilidad de la red de servicio de VOC. Para desconectar tanto el teléfono integrado como la función de recepción automática:

1. Cuando aparece en el display el texto **Transmisión de radio/Pausa**, pulse  en el teclado del teléfono o **ENTER**² en el panel de control.
2. A continuación, pulse de nuevo  o **ENTER**² para confirmar. La función de recepción automática se reinicia automáticamente cuando vuelva a conectar el teléfono.

PRECAUCIÓN

En algunas zonas, no está permitido utilizar aparatos de radio, radiotéfonos y teléfonos móviles debido a uso de explosivos, etc. En estos casos, será necesario desconectar tanto el teléfono integrado del automóvil como la función de recepción automática del sistema VOC.

• Código de transmisión de radio

Para utilizar la función de pausa, debe introducirse el código de teléfono (el código preajustado es 1234).

NOTA

En los modelos S60 y XC90, esta opción de menú se denomina **Código de pausa**

• Código de activación

Esta opción de menú se utiliza para reactivar el sistema VOC. Hable con el concesionario de Volvo.

• Activar suscripción³

Se utiliza para iniciar la suscripción.

• Activar servicio³

Inicia el sistema VOC.

³No se aplica a los modelos S60 y XC90



Uso

- **Bloqueo de llave**

En esta opción de menú, puede determinarse cuándo deben estar activados los botones **SOS** y **On Call**.

Con la opción **Siempre activo**¹, los botones están activados en todo momento, también cuando está desconectado el encendido.

Con la opción **Cerradura**, los botones sólo están activados si la llave de encendido está en las posiciones **I, II** o si el moto está en marcha.

NOTA

En los modelos S80 y V70/XC70, estas funciones se llaman **Bloqueo de llave**

¹ Solo se aplica al S60



Servicios de seguridad

Alarma automática

Si se han activado los sensores de los cinturones, los airbags o el airbag de techo lateral (consulte el manual de instrucciones del automóvil):

1. El servicio de atención al cliente de VOC recibe automáticamente un mensaje con datos sobre la posición del automóvil e indicando que el sistema SRS se ha activado.
2. El servicio de atención al cliente de VOC habla a continuación con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la necesidad de ayuda.
3. Tras ello, el servicio de atención al cliente de VOC se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

Si no es posible establecer un contacto oral, el servicio de asistencia al cliente de VOC pone en marcha los servicios de urgencia.

Alarma manual

1. Pulse el botón **SOS** durante como mínimo 2 segundos para solicitar ayuda en caso de enfermedad, amenaza exterior contra el automóvil o sus ocupantes, etc.
2. El servicio de atención al cliente de VOC recibe un mensaje sobre la necesidad de

ayuda y datos sobre la posición del automóvil.

3. El servicio de atención al cliente de VOC habla con el conductor y ambos se ponen de acuerdo sobre la ayuda necesaria.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el servicio de atención al cliente de VOC se pone en contacto con los organismos de urgencia correspondientes que determinan la adopción de medidas apropiadas.

Servicio de asistencia en carretera

1. Pulse el botón **ON CALL** durante como mínimo 2 segundos para solicitar ayuda en caso de pinchazo, falta de combustible, descarga de la batería, etc.
2. El servicio de atención al cliente de VOC habla con el conductor y ambos se ponen de acuerdo sobre la ayuda necesaria.

Número de alarma

Cuando se activa el servicio de alarma, el sistema VOC trata de establecer contacto con el servicio de asistencia al cliente de VOC en el país en el que se encuentra el automóvil.

Si esto no es posible, la llamada se desvía al número de emergencia 112.

Servicio de atención al cliente de VOC

Para ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC por otro teléfono que no sea el del automóvil, véase la tabla en la página 10.

NOTA

Cuando está en el extranjero y desea ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC, deberá llamar al teléfono de Volvo On Call de su país de residencia.

NOTA

Todas las llamadas con el servicio de atención al cliente de VOC se grabarán.



Servicios de seguridad

Número de teléfono

País	Cuando está en su país de residencia	Cuando está en el extranjero
Suecia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Reino Unido	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italia	02 26629 271	+39 02 26629 271
Francia	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Países Bajos	020 851 2278	+31 20 851 2278
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburgo ¹	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Alemania	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
España	91 325 5509	+34 91 325 5509
Suiza	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Rusia	780 50 08	+74 9 57 80 50 08
Austria	01 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

¹El centro atención al cliente de Luxemburgo está ubicado en Bélgica



Servicios de protección (opcional)

Generalidades

Adicionalmente a Volvo On Call puede adquirirse Volvo On Call Security (servicios de seguridad) que permite detectar robos en el automóvil o localizar vehículos robados.

También permiten abrir el vehículo a distancia si pierde las llaves o se las deja dentro.

Los siguientes servicios opcionales están disponibles mediante el teléfono integrado del automóvil (en zonas con recepción de GSM) u otro teléfono.

Activación de la alarma

Al activarse el sistema de alarma del automóvil:

1. El servicio de atención al cliente de VOC recibe automáticamente un aviso después de cierto tiempo.
2. A continuación, el servicio de asistencia al cliente de VOC trata de ponerse en contacto con el propietario del automóvil u otra persona autorizada.
3. Si se confirma el robo, el servicio de atención al cliente de VOC y el propietario se pondrán de acuerdo sobre las medidas que deben adoptarse (llamar a la policía, etc.).

Cuando la alarma se desconecta con ayuda del mando a distancia o la llave, el servicio se interrumpirá.

Rastreo

Si se confirma el robo u otro uso indebido del automóvil, el propietario del automóvil, la policía y el servicio de atención al cliente de VOC pueden ponerse de acuerdo en localizar el vehículo.

El servicio de atención al cliente de VOC envía un mensaje al automóvil para determinar su posición. A continuación, se contacta a la policía u otro organismo de urgencia.

Llaves dejadas dentro

1. Si pierde las llaves del automóvil o se las deja dentro, póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de VOC.
2. El servicio de asistencia al cliente de VOC envía una señal al vehículo y, después de acordarlo con el propietario del automóvil u otra persona autorizada, el automóvil se abre.
3. El maletero/portón trasero debe abrirse (pulse dos veces el tirador del maletero/portón trasero) para abrir las puertas.

NOTA

Si el portón trasero/maletero no se abre en el plazo determinado por el servicio de atención al cliente de VOC, el portón trasero/maletero volverá a cerrarse.

NOTA

El servicio de atención al cliente de VOC solo puede abrir el automóvil a distancia hasta 4 días después de la fecha y hora en que se cerró el vehículo. Si el vehículo está estacionado, por ejemplo, en un parking interior, la función de apertura automática puede sufrir interferencias debido a problemas de recepción.

NOTA

Volvo se reserva el derecho de modificar las especificaciones, los datos de diseño y las ilustraciones de este libro sin aviso previo.



Advertencia

- El cliente será responsable de todas las sanciones y demás cargos derivados de falsas alarmas y circunstancias similares que traigan causa de negligencia por su parte o de la utilización de servicios VOC siempre que no se deba a componentes defectuosos.
- Los servicios VOC sólo estarán disponibles en las áreas geográficas donde exista cobertura de GSM del proveedor con el que Volvo Cars España tenga suscritos los correspondientes contratos en cada momento y no funcionarán cuando no sea posible la recepción de GSM o ésta se vea afectada por interferencias. Es posible que los servicios VOC se vean interrumpidos periódicamente o en determinados lugares debido a mantenimiento, problemas técnicos u otros fallos.
- En ningún caso Volvo será o podrá ser considerada responsable en modo alguno, de la prestación material de los servicios solicitados a los organismos públicos (gestionados a través del número de urgencia único europeo 112 y el número de urgencia 110 andorrano, según corresponda) y/o privados, que presten materialmente los servicios de emergencias, sino que será' en todo caso responsabilidad de estos organismos.
- Volvo Cars España, SL tiene derecho a desconectar el equipo que interfiera u ocasiona problemas técnicos en la red de telecomunicaciones. En tales casos, el cliente colaborará con Volvo Cars España, o el taller designado por ésta, y les permitirá acceder al vehículo. Volvo Cars España conserva asimismo el derecho a rechazar o interrumpir las conversaciones que causen interferencias en la red de telecomunicaciones.
- En este caso el equipo, en la medida que sea posible, será sustituido y/o reparado sin coste para el suscriptor. En caso de no ser posible dicha sustitución y/o reparación Volvo Cars España, dará por terminado el contrato y devolverá al cliente el precio pagado por los servicios pendientes de prestación a fecha de dicha terminación.
- El cliente será responsable de mantener el sistema de comunicación VOC en perfecto estado de funcionamiento.
- Se advierte al cliente que los servicios Volvo on Call serán prestados exclusivamente en España y Andorra (excluidos Ceuta, Melilla y Gibraltar).
- La duración de 5 años del Servicio VOC, se entenderá si perjuicio de las causas de interrupción anticipada de los servicios por los motivos que se indican en los puntos siguientes.
- Se informa al cliente que Volvo Car España, S.L. podrá dejar de prestar los servicios con efectos inmediatos si las circunstancias de sus compromisos con respecto a los servicios VOC varían significativamente y se debiese a condiciones fuera de su control que dificulten enormemente el cumplimiento por su parte de las obligaciones derivadas del VOC.
- Se informa al cliente que Volvo Car España, S.L. tiene derecho a dejar de prestar los servicios VOC al Cliente con efectos inmediatos si éste hiciese un uso indebido de los derechos que le corresponden en virtud de los mismos o incumple sus obligaciones esenciales, no teniendo en este caso el cliente derecho a devolución alguna de las cantidades abonadas a Volvo Car España, S.L.
- Se informa al cliente que Volvo Car España tendrá derecho a cancelar los Servicios VOC en cualquier momento previa notificación al cliente con 30 días de antelación en caso de interrumpir total o parcialmente la prestación de los servicios VOC. En este caso Volvo Car España, S.L. reembolsará al cliente el precio proporcional a los Servicios Volvo On Call, pagados y no prestados a fecha de dicha cancelación. La cancelación de los servicios no liberará al cliente de las obligaciones devengadas con anterioridad a dicho momento.
- El cliente que adquiera los Servicios Volvo On Call autoriza a Volvo Car España, S.L. o a la persona designada por ésta a ponerse en contacto con las autoridades públicas y/o privadas competentes a efectos de la



prestación de los servicios Volvo On Call, a quien se facilitará la información sobre el cliente y el vehículo a efectos de prestar los servicios Volvo On Call y ofrecer a éste la mejor asistencia.

- El cliente reconoce que Volvo Car España, S.L. tiene derecho a prestar los servicios Volvo On Call directamente, o a permitir que otras empresas los presten en su nombre.
- Volvo Car España, S.L. no responderá de la falta de funcionamiento de los Servicios Volvo On Call debido al mantenimiento de la red GSM o partes de la misma. Volvo Car España, S.L. tampoco responderá de la falta de funcionamiento de la red GSM por cualquier otro motivo, ni de que conversaciones o mensajes específicos queden sin concluir.

Importante

Parte de la información de este catálogo puede ser incorrecta a causa de los cambios que se puedan haber producido en las especificaciones del producto desde su impresión. Parte del equipo descrito o mostrado puede estar disponible sólo si se abona un coste adicional. Antes de realizar un pedido, solicite al distribuidor de Volvo la información actualizada. El fabricante se reserva el derecho de realizar cambios en cualquier momento sin previo aviso en los precios, colores, materiales, especificaciones y modelos.

Grabación de comunicaciones

Para la prestación del servicio VOC será imprescindible que todas las conversaciones y transmisiones de datos a y desde el Vehículo sean grabadas con la finalidad de garantizarle una mayor seguridad en los servicios prestados, grabaciones a las que usted consiente por la mera utilización del servicio.

Protección de datos de carácter personal

La activación y/o utilización del servicio comporta su autorización expresa para que sus datos personales (es decir, datos referentes al cliente y todo tipo de información que directa o indirectamente, a través de los servicios Volvo On Call, pueda referirse a él) recabados con la finalidad de gestionar la contratación y

prestar el servicio así como aquellos otros datos que se generen con ocasión y durante la vigencia del mismo, sean incorporados a un fichero titularidad de Volvo Car España, S.L.

Asimismo, el cliente queda informado de que para la prestación de los Servicios será necesario la utilización de técnicas que permiten la localización del vehículo (geolocalización), motivo por el cual, la aceptación del Servicio comporta su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos relativos a la concreta ubicación del vehículo en el momento de la solicitud de los mismos.

Los datos personales utilizados tales como, nombre, domicilio y otros datos personales, son los facilitados por el cliente al solicitar o dar de alta los servicios VOC. El resto de información utilizada será información referente al cliente, recopilada al utilizar los servicios VOC, puede tratarse de información sobre el Vehículo, el destino del cliente y servicios específicos utilizados por él.

Los datos personales únicamente se recopilan directamente a través del cliente o por medio de la información generada por la utilización de los servicios VOC.

El cliente queda informado y da su consentimiento expreso para que sus datos personales puedan ser cedidos al resto de empresas que integran el Grupo Volvo en todo el mun-



do, las cuales pueden estar establecidas o no en países que garanticen un nivel de protección equiparable al que establece la legislación española con la exclusiva finalidad de gestionar la contratación y/o prestar el servicio. Puede consultar la identidad de las empresas que integran el Grupo Volvo en www.volvocars.com.

Estos datos personales se utilizarán exclusivamente para la prestación de servicios Volvo On Call. Los datos se almacenarán durante un máximo de dos años a partir del vencimiento del plazo de prestación de los Servicios, después de lo cual serán destruidos.

El cliente podrá ejercitar los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, y en particular los derechos de acceso, rectificación, oposición y/o cancelación de datos. Estos derechos podrán ejercitarse mediante solicitud escrita y firmada, acompañando fotocopia de su DNI, dirigida a la siguiente dirección VOLVO CAR ESPAÑA, S.L., Paseo de la Castellana 130, 28046 Madrid, que irá acompañada de fotocopia del D.N.I. del solicitante o llamando al teléfono de Atención al Cliente 91 566 62 37, respetando en todo caso lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 y sus normas de desarrollo

Volvo. for life

VOLVO

Volvo Car Corporation TP 10112 (Spanish), AT 0820, Printed in Sweden, Göteborg 2008, Copyright © 2000-2008 Volvo Car Corporation