



WEB EDITION  
VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Dieses Dokument beschreibt die Funktionen des Systems Volvo On Call. Damit das System funktioniert, brauchen Sie ein aktives Abonnement.

Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Produkte noch besser zu machen. Änderungen können dazu führen, dass Informationen,

Beschreibungen oder Abbildungen in dieser Ergänzung von der Ausstattung Ihres Fahrzeugs abweichen. Wir behalten uns das Recht vor, ohne vorhergehende Mitteilung Änderungen vorzunehmen.

# INHALT

## **VOLVO ON CALL (VOC)**

Volvo On Call*	4
Volvo On Call* verwenden	5
Verfügbare Volvo On Call*-Funktionen	6
Komfortdienste mit Volvo On Call*	6
App Volvo On Call*	7
Sicherheitsdienste mit Volvo On Call*	9
Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call*	9
Pannenhilfe über Volvo On Call* rufen	10
Schutzdienste mit Volvo On Call*	10
Fahrzeug über Volvo On Call* Service-Center entriegeln	11
Volvo On Call* – Verfügbarkeit	12
Telefonnummer des Volvo On Call* Service-Centers	15
PIN-Code für Volvo On Call*	17
Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call*	17
Personenbezogene Daten	18

VOLVO ON CALL (VOC)

## Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC)\* ist ein Zusatzdienst, den der Volvo-Besitzer abonnieren kann. Das Abonnement umfasst Sicherheits-, Schutz- und Komfortdienste.

Das VOC-System ist mit dem SRS- und Alarmsystem sowie mit anderen Fahrzeugsystemen (z. B. Schließsystem und Klimaanlage) verknüpft. Für die Kommunikation mit den VOC-Diensten verfügt das Fahrzeug über ein integriertes Modem.

### Verfügbarkeit

Nachdem der Transponderschlüssel aus dem Auto genommen wurde, sind die Funktionen des Systems 5 Tage dauerhaft und danach 17 Tage einmal pro Stunde verfügbar. Nach insgesamt 22 Tagen wird das System abgeschaltet, bis das Fahrzeug erneut gestartet wird.

Zur Ortung des Fahrzeugs nutzt das System GNSS (Global Navigation Satellite System). Die Verbindung mit dem VOC Service-Center und der VOC-App wird über das integrierte Fahrzeugmodem hergestellt.

### **WARNUNG**

Das System funktioniert nur in Märkten bzw. Gebieten, in denen der Dienst verfügbar ist und die Kooperationspartner von VOC Mobilfunkdeckung haben.

Genau wie bei Mobiltelefonen können atmosphärische Störungen oder eine unzureichende Senderabdeckung dazu führen, dass eine Verbindung nicht hergestellt werden kann, z. B. in dünn besiedelten Gebieten.

### Abonnement

Wenn das System beim Fahrzeugkauf aktiviert wird, schließen Sie ein Abonnement ab. Das Abonnement ist befristet, kann aber verlängert werden, wobei die Gültigkeitsdauer je nach Markt variiert.

### Informationen im Internet

Weitere Informationen zu Volvo On Call finden Sie unter [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Mit einer persönlichen Volvo ID können Sie sich in der App anmelden.

Im Abschnitt Volvo ID der Betriebsanleitung können Sie nachlesen, wie Sie eine Volvo ID erstellen und welche Vorteile sie Ihnen bringt.

### Themenbezogene Informationen

- Komfortdienste mit Volvo On Call\* (S. 6)
- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 9)

- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 10)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)

## Volvo On Call\* verwenden

Das Volvo On Call (VOC)-System wird durch Drücken einer der beiden Tasten an der Decke oder durch Auswahl im Center Display aktiviert. Im Center Display können auch weitere Einstellungen vorgenommen werden.

VOC wird automatisch gestartet, wenn die Sicherheitssysteme des Fahrzeugs auslösen, z.B. wenn bei einem Unfall der Aktivierungsgrad für Gurtstraffer oder Airbags erreicht wird. Zwischen dem Fahrzeug und dem VOC Service Center wird eine Verbindung hergestellt, von wo aus geeignete Hilfe an die Position des Fahrzeugs gesendet wird.

Wenn ein Dienst aktiv ist, wird das entsprechende Symbol auf dem Center Display angezeigt.



Übersicht über die Tasten an der Deckenkonsole und auf dem Center Display.

## SOS-Taste – in Notfällen

Drücken Sie die **SOS**-Taste an der Decke mindestens 2 Sekunden lang, um den manuellen Alarmdienst zu aktivieren.

## ON CALL-Taste – bei Problemen mit dem Fahrzeug

Drücken Sie die **ON CALL**-Taste an der Decke für 2 Sekunden, um den Dienst zu aktivieren und mit dem VOC Service Center in Verbindung zu treten.

## Alternative zur ON CALL-Taste

In der Ansicht Telefon auf dem Center Display auf **On call** tippen. Im daraufhin angezeigten Pop-up-Fenster **Anruf** auswählen.

### **i** ACHTUNG

Die **SOS**-Taste darf nur bei Unfällen, Krankheit oder einer externen Bedrohung des Fahrzeugs und seiner Insassen benutzt werden. Die **SOS**-Funktion ist ausschließlich für Notfälle vorgesehen. Ein Missbrauch kann dazu führen, dass zusätzliche Kosten entstehen.

Für alle anderen Dienste, einschließlich Pannenhilfe, kann die **ON CALL**-Taste gedrückt werden.

## Dienst abbrechen

Sie können eine Dienstaufforderung innerhalb von 8 Sekunden abbrechen, indem Sie **Gespräch beenden** im Center Display drücken.

## Einstellungen

Zu Optionen und Einstellmöglichkeiten für das System gelangen Sie über das Center Display:

1. Im Topmenü auf **Einstellungen** tippen.
2. Auf **Kommunikation** → **Volvo On Call** tippen.
3. – **UNIT aktivieren** auswählen, um den Dienst Volvo On Call zu abonnieren. Für weitere Informationen zur Verlängerung des Abonnements und für die neuerliche Aktivierung des Systems wenden Sie sich an Ihren Volvo Partner.

– Auf **Tastensperre** gehen, um festzulegen, wann die **SOS**- und die **ON CALL**-Taste aktiviert sein sollen. Die Funktion bewirkt, dass die Tasten nur aktiviert sind, wenn sich die Fahrzeugelektrik in Stellung **I** oder **II** befindet oder der Motor läuft.

## Themenbezogene Informationen

- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)
- Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\* (S. 9)
- Pannenhilfe über Volvo On Call\* rufen (S. 10)

## Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen

Übersicht über verfügbare Volvo On Call (VOC)-Funktionen über das VOC Service-Center bzw. die VOC-App.

Dienst	Service-Center	App <sup>A</sup>
Fernstart der Heizung		X
Automatischer Alarm	X	
Manueller Alarm	X	
Pannendienst	X	X
Diebstahlwarnung	X	
Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs	X	
Fernentriegelung	X	X
Fernverriegelung		X
Ferngesteuerte Wegfahrsperr <sup>B</sup>	X	
Fernstart des Motors (ERS) <sup>B, C</sup>		X
Ortung des Fahrzeugs	X	X

Dienst	Service-Center	App <sup>A</sup>
Armaturenbrett des Fahrzeugs		X
Fahrbericht		X
Fahrzeuginformationen		X
Vorkonditionierung		X
Ziel an das Fahrzeug senden <sup>D</sup>		X

<sup>A</sup> Manche Funktionen stehen nicht in allen Fahrzeugmodellen zur Verfügung.

<sup>B</sup> Bestimmte Märkte.

<sup>C</sup> Bestimmte Fahrzeuge mit Automatikgetriebe.

<sup>D</sup> Sensus Navigation erforderlich.

### Themenbezogene Informationen

- App Volvo On Call\* (S. 7)
- Komfortdienste mit Volvo On Call\* (S. 6)
- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 9)
- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 10)

## Komfortdienste mit Volvo On Call\*

Komfortdienste über das Telefon sowie die Möglichkeit, über die App mit dem Fahrzeug zu kommunizieren.

Mit der App kann der Volvo On Call-Benutzer über ein iPhone, Windows Phone oder Android-Telefon in Verbindung mit seinem geparkten Fahrzeug bleiben. Die App ermöglicht das Auffinden, die Fernentriegelung des Fahrzeugs, das ferngesteuerte Starten des Motors, das Abrufen des Kraftstoffstands und vieles andere mehr.

In mit kraftstoffbetriebener Motor- und Innenraumheizung sowie Volvo On Call ausgestatteten Fahrzeugen kann die Heizung wie vom Fahrzeuginnenraum aus mit Hilfe eines normalen Mobiltelefons eingestellt werden.

### Themenbezogene Informationen

- App Volvo On Call\* (S. 7)
- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)

## App Volvo On Call\*

Als Volvo On Call-Benutzer steht Ihnen eine App zur Verfügung, mit der Sie über Ihr Mobiltelefon mit Ihrem geparkten Fahrzeug kommunizieren können.

Manche Funktionen stehen nicht in allen Fahrzeugmodellen zur Verfügung.

Da die App laufend aktualisiert wird, spiegelt diese Information ggf. nicht den aktuell verfügbaren Funktionsumfang wider. Weitere Informationen zu Volvo On Call finden Sie unter [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Die App ist derzeit für iPhone, Windows Phones und Android-Geräte erhältlich. Sie steht im Apple AppStore, Windows Phone Store oder in Google Play zum Download zur Verfügung.

Um die App und die Online-Dienste von Volvo nutzen zu können, brauchen Sie eine persönliche Volvo ID.

Im Abschnitt Volvo ID der Betriebsanleitung können Sie nachlesen, wie Sie eine Volvo ID erstellen und welche Vorteile sie Ihnen bringt.

## Ortung des Fahrzeugs

Der Standort Ihres Fahrzeugs wird auf einer Karte angezeigt, und Sie können sich dorthin navigieren lassen. Außerdem zeigt Ihnen ein digitaler Kompass die richtige Richtung. Um das Auf-

finden zu erleichtern, können Sie das Signalhorn und die Blinker des Fahrzeugs einschalten.

## Ziel an das Fahrzeug senden

Mit der App kann die Funktion "Send to Car" verwendet werden, um ein Ziel (z.B. Hotel, Geschäfte, Biographien, Restaurants, Tankstellen) an das Fahrzeug zu senden. Danach steht die Position des Ziels im Navigationssystem des Fahrzeugs zur Verfügung<sup>1</sup>. Wenn das Navigationssystem des Fahrzeugs nicht im Werk installiert wurde, muss die Konfiguration des Fahrzeugs von einem Volvo Partner konfiguriert werden, damit die VOC-App weiß, dass sie einen Zielort an das Fahrzeug senden kann. Für Anweisungen zur Funktion Send to Car siehe [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

## Fahrerdisplay

Hier können Sie jede Menge nützlicher Informationen abrufen: Kraftstoffstand und die damit noch gewährleisteteste Reichweite, Durchschnittsverbrauch und -geschwindigkeit, Daten von Kilometer- und Tageskilometerzähler.

## Steuerung des Fahrzeugs

Die App führt eine Kontrolle des Fahrzeugzustands durch und zeigt Informationen zu Glühlampen, Bremsflüssigkeit und Kühlmittel sowie zum Ölstand an.

## Fahrbericht

Hier können Sie detaillierte Angaben zu jeder in den letzten 40 Tagen durchgeführten Fahrt herunterladen und speichern. Außerdem lassen sich alle oder nur bestimmte Fahrten aus der App in eine Tabellenkalkulation exportieren und per E-Mail versenden – eine besonders bei Dienststreifen ausgesprochen hilfreiche Funktion.

Die Funktion Fahrzeugjournal lässt sich auch deaktivieren. Dann entfällt das Versenden von Protokolldaten durch das Fahrzeug nach jeder abgeschlossenen Fahrt.

## Fahrzeuginformationen

Hier haben Sie die wichtigsten Fahrzeugdaten wie Modell, amtliches Kennzeichen und VIN-Nummer jederzeit zur Hand.

## Diebstahlwarnung

Wenn die Alarmanlage ausgelöst wird, wird der Fahrer mittels Mobiltelefon hierüber informiert.

## Fernverriegelung der Türen

Der Status sämtlicher Türen und Fenster wird angezeigt. Der Fahrer kann das Fahrzeug ver- und entriegeln. Aus Sicherheitsgründen ist für die Fernverriegelung des Fahrzeugs grundsätzlich das Passwort der App erforderlich. Ihre persönliche Volvo ID wird als Passwort verwendet.

<sup>1</sup> Gilt für Sensus Navigation.

## ◀ Fernstart der Heizung

Wenn das Fahrzeug mit einer Standheizung ausgestattet ist, kann diese direkt eingeschaltet oder so programmiert werden, dass sie an zwei verschiedenen Zeitpunkten eingeschaltet wird.

### Fernstart Motor (ERS)<sup>2</sup>

Mittels Fernstart (ERS – Engine Remote Start) können Sie den Motor des Fahrzeugs ferngesteuert starten, um den Fahrzeuginnenraum vor dem Losfahren auf Komforttemperatur zu heizen oder zu kühlen. Um losfahren zu können, muss wie beim Anlassen des Motors ein Fahrmodus aktiviert werden. Im Abschnitt „Motor anlassen“ der Betriebsanleitung ist beschrieben, wie der Motor angelassen wird.

Die Klimaanlage wird im Automatikmodus eingeschaltet. Ein ferngestarteter Motor bleibt maximal 15 Minuten in Betrieb und stellt sich danach selbsttätig ab. Wenn der Motor zweimal hintereinander mittels Fernstart gestartet wurde, muss der nächste Start auf herkömmliche Weise erfolgen, bevor die Fernstartfunktion erneut genutzt werden kann.

Das ferngesteuerte Anlassen des Motors ist nur bei Fahrzeugen mit Automatikgetriebe möglich.

<sup>2</sup> Bestimmte Fahrzeugmodelle und Märkte.

## **WARNUNG**

Für einen Fernstart des Motors müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Das Fahrzeug muss beaufsichtigt bleiben.
- Es dürfen sich keine Personen oder Tiere im oder nah am Fahrzeug befinden.
- Das Fahrzeug darf nicht in einem geschlossenen, nicht belüfteten Raum stehen - die Abgase können Menschen und Tieren schwere Verletzungen zufügen.

## **ACHTUNG**

Nehmen Sie Rücksicht auf örtliche bzw. nationale Vorschriften und Bestimmungen für den Leerlaufbetrieb. Halten Sie bei laufendem Motor stets auch die lokal/national geltenden Lärmschutzbestimmungen ein.

## **Vorkonditionierung**

Durch eine Vorkonditionierung wird das Antriebssystem und der Fahrzeuginnenraum vor der Abfahrt vorbereitet, wodurch sowohl der Verschleiß als auch der Energieverbrauch bei der Fahrt reduziert wird. Die Programmierung in der App funktioniert wie beim Fernstart der Standheizung.

## **Themenbezogene Informationen**

- Komfortdienste mit Volvo On Call\* (S. 6)
- Volvo On Call\* (S. 4)
- Verfügbare Volvo On Call\*-Funktionen (S. 6)

## Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\*

Über Volvo On Call (VOC) verfügbare Sicherheitsdienste umfassen automatischen oder manuellen Alarm sowie die Möglichkeit, den Pannendienst zu Hilfe zu rufen. Die Sicherheitsdienste werden zur Alarmierung bei Unfällen oder in Notsituationen verwendet.

### Automatischer Alarm

Wenn die Sicherheitssysteme des Fahrzeugs auslösen, z.B. wenn bei einem Unfall der Aktivierungsgrad für Gurtstraffer oder Airbags erreicht wird, erhält das VOC Service Center automatisch ein Signal. Es geschieht Folgendes:

1. Vom Fahrzeug wird automatisch eine Mitteilung an das VOC Service Center gesendet.
2. Daraufhin stellt das VOC Service-Center eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und einen eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
3. Danach kontaktiert das VOC Service-Center die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.).

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das VOC Service-Center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

### Manueller Alarm

VOC Service-Center in einem Notfall kontaktieren.

### Pannendienst

Hilfe rufen bei z. B. Reifenpanne, Kraftstoffmangel oder entladener Batterie.

Der Dienst Pannenhilfe muss ggf. separat abgeschlossen werden.

### Alarmnummer

Bei Aktivierung des Alarmdienstes versucht das System, eine Verbindung zum VOC Service-Center herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt<sup>3</sup>.

### Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call\* (S. 4)
- Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\* (S. 9)
- Pannenhilfe über Volvo On Call\* rufen (S. 10)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)

## Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC) Service Center in einem Notfall kontaktieren.

VOC Service-Center manuell benachrichtigen:

1. **SOS** mindestens 2 Sekunden lang gedrückt halten, um bei plötzlicher Krankheit, äußerer Bedrohung des Fahrzeug oder der Insassen u. ä. Hilfe zu rufen.
2. Das VOC Service-Center erhält eine Mitteilung zum Notfall und Angaben zum Fahrzeugstandort.
3. Das VOC Service-Center stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her und klärt, welcher Hilfebedarf besteht.

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das VOC Service-Center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

### Themenbezogene Informationen

- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 9)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 15)
- Pannenhilfe über Volvo On Call\* rufen (S. 10)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)

<sup>3</sup> Gilt für bestimmte Märkte.

## Pannenhilfe über Volvo On Call\* rufen

Hilfe rufen bei z. B. Reifenpanne, Kraftstoffmangel oder entladener Batterie.

1. Mind. 2 Sekunden lang auf **ON CALL** drücken.
2. Das VOC Service Center stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her und klärt, welcher Hilfeinsatz erforderlich ist.

## Themenbezogene Informationen

- Sicherheitsdienste mit Volvo On Call\* (S. 9)
- Manueller Sicherheitsdienst über Volvo On Call\* (S. 9)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)

## Schutzdienste mit Volvo On Call\*

Volvo On Call (VOC) hilft bei Einbruch oder Diebstahl des Fahrzeugs und kann das Fahrzeug fernentriegeln, wenn die Schlüssel verloren gegangen oder eingesperrt worden sind.

Die Schutzdienste sollen die Gefahr mindern, dass dem Besitzer sein Fahrzeug gestohlen wird. Bei Diebstahl des Fahrzeugs kann dieses außerdem geortet und ggf. deaktiviert werden.

Bei Ausfall der Stromversorgung des Fahrzeugs übernimmt die VOC-Reservebatterie.

Zusätzlich zu den Sicherheits- und Schutzdiensten bieten bestimmte Märkte optional ein erweitertes Sicherheitssystem an.

## Diebstahlwarnung

VOC sendet bei Einbruch oder Diebstahl (wenn die Alarmanlage des Fahrzeugs ausgelöst wurde) automatisch ein Signal an das VOC Service-Center.

Wenn die Alarmanlage des Fahrzeugs ausgelöst wurde, ergeht nach einer gewissen Zeit automatisch eine Meldung an das VOC Service-Center. Wenn die Alarmanlage mit Hilfe des Transponderschlüssels ausgeschaltet wird, wird die Funktion unterbrochen.

## Ortung eines gestohlenen Fahrzeugs

Wenn das Fahrzeug gestohlen oder anderweitig unberechtigt genutzt wurde, kann der Fahrzeughalter gemeinsam mit der Polizei und dem VOC Service-Center entscheiden, das Fahrzeug zu orten. Das VOC Service-Center schickt eine Mitteilung an das Fahrzeug, um dessen Position zu ermitteln. Danach wird die Polizei oder eine andere zuständige Behörde informiert.

### **ACHTUNG**

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mit Hilfe des zugehörigen Transponderschlüssels gestohlen wurde.

## Fernentriegelung

Wenn der Transponderschlüssel verloren gegangen oder im Fahrzeug eingeschlossen ist, kann das VOC Service Center das Fahrzeug innerhalb von 5 Tagen entriegeln, nachdem sich der Fahrzeughalter mit einem gültigen PIN-Code identifiziert hat. Danach fernentriegelt das VOC Service-Center nach entsprechender Übereinkunft das Fahrzeug.

## Ferngesteuerte Wegfahrsperre<sup>4</sup>

Wenn das Fahrzeug gestohlen wurde, wendet sich der Fahrzeughalter oder die zuständige Behörde an das VOC Service-Center.

<sup>4</sup> Bestimmte Märkte.

**i ACHTUNG**

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mit Hilfe des zugehörigen Transponderschlüssels gestohlen wurde.

Nach Rücksprache mit der Behörde deaktiviert das VOC Service-Center die Transponderschlüssel und verhindert somit das Starten des Fahrzeugs. Ein deaktiviertes Fahrzeug kann nur wieder gestartet werden, indem Sie das VOC Service-Center kontaktieren und sich mit einem gültigen PIN-Code identifizieren. Daraufhin aktiviert das VOC Service-Center das Fahrzeug wieder.

**Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* (S. 4)
- Fahrzeug über Volvo On Call\* Service-Center entriegeln (S. 11)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 15)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 17)

**Fahrzeug über Volvo On Call\* Service-Center entriegeln**

Das Fahrzeug kann vom VOC Service-Center fernentriegelt werden.

1. Wenden Sie sich an das VOC Service-Center.
2. Wenn das VOC Service-Center den Fahrzeughalter oder eine andere autorisierte Person über den PIN-Code identifiziert hat, wird nach entsprechender Übereinkunft ein Entriegelungssignal an das Fahrzeug gesendet.
3. Um die Türen entriegeln zu können, muss die Heckklappe geöffnet werden. Drücken Sie zum Öffnen leicht auf die gummierte Druckplatte unter dem Griff der Heckklappe.

**i ACHTUNG**

Wird die Heckklappe nicht innerhalb eines vom VOC Service-Center vorgegebenen Zeitraums geöffnet, erfolgt eine erneute Verriegelung.

**i ACHTUNG**

Wenn das Fahrzeug z. B. in einem Parkhaus steht, kann die Fernentriegelungsfunktion ggf. durch einen schlechten Empfang beeinträchtigt sein.

**Themenbezogene Informationen**

- Schutzdienste mit Volvo On Call\* (S. 10)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 15)
- Volvo On Call\* (S. 4)

VOLVO ON CALL (VOC)

### **Volvo On Call\* – Verfügbarkeit**

Karte über Gebiete, in denen Volvo On Call verfügbar ist. Der Dienst wird laufend ausgebaut

und in vielen Ländern verfügbar sein. Aktuelle Informationen bekommen Sie bei Ihrem Volvo Partner.



Volvo On Call ist in den grau markierten Gebieten verfügbar.

03/2019

◀ **Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* (S. 4)
- Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers (S. 15)

## Telefonnummer des Volvo On Call\* Service-Centers

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Schweden	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Norwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Dänemark	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Großbritannien	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italien	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finnland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankreich	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Holland	020 851 2278	+31 20 851 2278
Belgien	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburg (Kundencenter in Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal (Kundencenter in Frankreich)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Deutschland	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Spanien	091 325 5509	+34 91 325 5509
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Russland	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Österreich	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244





### **Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* (S. 4)
- Volvo On Call\* – Verfügbarkeit (S. 12)

## **PIN-Code für Volvo On Call\***

Der PIN-Code dient dazu, die zur Nutzung der Volvo On Call (VOC)-Dienste berechtigten Personen zu identifizieren.

Der vierstellige PIN-Code, der dem Fahrzeughalter bei Aktivierung des Abonnements vom Händler zugeschickt wurde, dient aus Sicherheitsgründen der Identifizierung der zur Nutzung bestimmter VOC-Dienste berechtigten Personen, z. B. Entriegelung des Fahrzeugs durch das VOC Service-Center oder Erstellung eines Kontos für die App.

## **PIN-Code vergessen oder Änderungswunsch**

Wenn der PIN-Code vergessen wurde oder geändert werden muss (z. B. beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs), wenden Sie sich bitte an einen Händler oder drücken Sie die **ON CALL**-Taste im Fahrzeug. Daraufhin wird dem Fahrzeughalter ein neuer Code zugeschickt.

## **Ein falscher PIN-Code wurde wiederholt in die App eingegeben**

Nachdem zehnmal in Folge ein falscher PIN-Code eingegeben wurde, wird das Konto gesperrt. Um die App wieder benutzen zu können, muss ein neuer PIN-Code festgelegt und ein neues App-Konto erstellt werden. Gehen Sie dazu wie beim Erstellen des vorigen App-Kontos vor.

## **Themenbezogene Informationen**

- Fahrzeug über Volvo On Call\* Service-Center entriegeln (S. 11)
- App Volvo On Call\* (S. 7)
- Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call\* (S. 17)
- Volvo On Call\* (S. 4)

## **Besitzerwechsel des Fahrzeugs mit Volvo On Call\***

Bei einem Besitzerwechsel ist es wichtig, auch den Abonnenten von Volvo On Call (VOC) zu ändern.

### **VOC-Dienst beenden**

Wenden Sie sich bei einem Besitzerwechsel an einen Volvo Partner, um den Dienst zu beenden. Der Händler hebt das Abonnement auf und löscht den Dienstverlauf. Sie können den Dienst auch über die App VOC beenden.

Bei einem Besitzerwechsel müssen die persönlichen Einstellungen und Benutzerdaten auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden, siehe.

### **VOC-Dienst starten**

Beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit VOC:

Der neue Fahrzeughalter wendet sich an seinen Händler, der die Restzeit des Abonnements auf ihn überschreibt. Damit VOC funktioniert und der Vorbesitzer keinen Zugriff mehr auf die Dienste hat, müssen die Kontaktdaten aktualisiert werden. Der neue Besitzer erhält einen persönlichen vierstelligen PIN-Code, mit dem er sich als Fahrzeughalter (oder andere berechnigte Person) identifizieren kann und Zugriff auf bestimmte Dienste hat.

## **Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* (S. 4)
- PIN-Code für Volvo On Call\* (S. 17)

## Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die vom Volvo On Call (VOC)-Dienst verarbeitet werden.

Die Volvo-Vertriebsgesellschaften, siehe Tabelle unten, und die Volvo Car Corporation haften für die personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit dem Dienst verarbeitet werden. Jegliche Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf Treu und Glauben und gemäß den geltenden Gesetzen zur Verarbeitung persönlicher Daten.

Land	Vertriebsgesellschaft
Belgien	Volvo Cars NV
England	Volvo Car UK Ltd
Frankreich	Volvo Automobiles France SAS
Holland	Volvo Cars Nederland B.V.
Italien	Volvo Auto Italia S.p.A.
Norwegen	Volvo Personbiler Norge AS
Polen	Volvo Car Polska Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Russland	Limited Liability Company Volvo Cars
Spanien	Volvo Car España S.L.
Schweden	Volvo Personbilar Sverige AB

Land	Vertriebsgesellschaft
Deutschland	Volvo Car Germany GmbH
Finnland	Volvo Auto Oy Ab
Dänemark	Volvo Personvagne Danmark A/S
Österreich	Volvo Car Austria GmbH
Schweiz	Volvo Automobile (Schweiz) AG

### Zweck der Verarbeitung

Die personenbezogenen Daten werden von Volvo und seinen Vertragspartnern innerhalb und außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet, um den Dienst bereitzustellen und weiterzuentwickeln.

### Welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten lassen sich im Wesentlichen drei Kategorien zuordnen.

- Personenbezogene Daten, die der Kunde bei Aktivierung des Dienstes und anderen Kontakten mit Volvo angibt, wie Name, Adresse, Telefonnummer sowie Art und Dauer des Dienstes.
- Wenn der Dienst infolge eines entsprechenden Ereignisses genutzt wird, versendet das Fahrzeug automatisch eine Mitteilung mit bestimmten Informationen. Diese Mitteilung

enthält folgende Informationen: Fahrzeug-ID (VIN), Uhrzeit, zu welcher der Dienst genutzt wurde, Art des Dienstes, ob Airbags ausgelöst wurden, ob Gurtstraffer ausgelöst wurden, aktuelle Kraftstoffmenge, aktuelle Temperatur im und außerhalb des Fahrzeugs, ob Türen und Fenster verriegelt oder offen sind sowie die sechs letzten Positionen des Fahrzeugs.

- Weitere Informationen, die sich dem Kunden zuordnen lassen, sind Telefongespräche mit Personen im Fahrzeug, von welchem Service-Center der Dienst bereitgestellt wurde und Aufzeichnungen des Kundenbetreuers.

### Wer Zugang zu den personenbezogenen Daten hat

Zur Bereitstellung des Dienstes beauftragt Volvo Vertragspartner. Diese Vertragspartner arbeiten im Auftrag von Volvo und dürfen die personenbezogenen Daten ausschließlich in dem Ausmaß verarbeiten, wie es zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist. Alle Vertragspartner sind vertraglich dazu verpflichtet, die personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln und gemäß den geltenden Gesetzen zu verarbeiten.

### Speicherung der Daten

Die personenbezogenen Daten, die zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind, werden für die Dauer des Vertrags und nach dessen Ablauf so lange gespeichert, wie es gemäß den geltenden Gesetzen und anderen Vorschriften für die Pflichterfüllung durch Volvo erforderlich ist.

Daten, die durch das Eintreten von Ereignissen erstellt werden, die die Nutzung des Dienstes nach sich ziehen, werden drei Monate nach Eintreten des Ereignisses gelöscht.

### **Berichtigung und Registerauszug**

Privatpersonen haben das Recht auf Berichtigung falscher Angaben und Bereitstellung eines Registerauszugs, aus dem hervorgeht, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Wenden Sie sich bitte an die Volvo-Kundenbetreuung, wenn Sie falsche Daten berichtigen lassen möchten. Der Antrag auf Bereitstellung eines Registerauszugs ist schriftlich zu stellen und vom Antragsteller eigenhändig zu unterzeichnen; weiterhin müssen Name, Adresse und Kundennummer des Antragstellers auf dem Antrag angegeben sein. Der Antrag ist an die folgende Adresse zu schicken: Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Schweden.

### **Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten**

Durch die Aktivierung des Abonnements gemäß den Anweisungen in diesem Dokument willigt der Benutzer in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ein, die im Zusammenhang mit dem VOC-Dienst erfolgt.

### **Themenbezogene Informationen**

- Volvo On Call\* (S. 4)
- Volvo On Call\* verwenden (S. 5)





