



VOLVO ON CALL



VOLVO ON CALL

У цьому документі описано функціональність системи Volvo On Call.

Ми постійно працюємо над удосконаленням нашої продукції. Модифікації можуть призвести до того, що інформація, опис та

ілюстрації, наведені у цьому додатку, відрізняються від обладнання, встановленого на вашому авто. Виробник залишає за собою право вносити зміни без попереднього повідомлення.

ЗМІСТ

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*	4	Пасивний режим Volvo On Call* і доступність	17
Початок використання Volvo On Call*	5	Volvo On Call* за кордоном	18
Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call	6	Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call*	19
Допомога з Volvo On Call*	6	Пріоретизація центра обслуговування Volvo On Call* або кол-центра екстрених служб	22
Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call*	7	PIN-код Volvo On Call*	22
Екстрена допомога системи Volvo On Call*	8	Придбання або продаж авто з системою Volvo On Call*	23
Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі	10	Резервний акумулятор Volvo On Call*	24
Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call*	11	Особиста інформація та Volvo On Call*	25
Сповіщення про викрадення з Volvo On Call*	12		
Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call*	12		
Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call*	13		
Обслуговування клієнтів через Volvo On Call*	14		
Надсилання пунктів призначення на навігаційну систему авто через центр обслуговування Volvo On Call*	14		
Ринки Volvo On Call*	15		
Послуги Volvo On Call* за ринком	16		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Volvo On Call¹ забезпечує прямий зв'язок з автомобілем, а також підвищений комфорт і допомогу 24 години на добу.

Функції, які можна запускати через додаток Volvo On Call², а також кнопкою **ON CALL** та **SOS** на стелі авто:



Наприклад, ви можете замикати або відмикати авто або ж перевіряти рівень пального безпосередньо на своєму телефоні, в додатку Volvo On Call. У випадку ДТП до вашого авто буде негайно надіслана екстрена допомога (наприклад, швидка допомога та поліція). Мобільну технічну допомогу також можна викликати для реагу-

вання на менш нагальні проблеми (наприклад, проколоне колесо).

i ПРИМІТКА

Кнопка **SOS** має використовуватися тільки у випадку аварії, хвороби або зовнішньої загрози автомобілю та його пасажиром. Функція **SOS** призначена виключно для екстрених ситуацій. Зловживання може призвести до додаткових витрат.

Додаток Volvo On Call та кнопка **ON CALL** можуть використовуватися для всіх інших сервісів³, включно з викликом мобільної технічної допомоги.

Система Volvo On Call

Volvo On Call прив'язана до систем безпеки та сигналізації автомобіля, а також інших систем автомобіля, наприклад, центрального замка та клімат-контролю. Автомобіль має вбудований модем для комунікації із центром обслуговування Volvo On Call та додатком Volvo On Call. Для визначення місця розташування авто використовується GNSS (Global Navigation Satellite System).

Звернення до центра обслуговування
Щоб звернутися до центра обслуговування Volvo On Call, скористайтесь кнопкою **ON CALL** в автомобілі або ж мобільним додатком Volvo On Call. Ви також можете зателефонувати в центр обслуговування Volvo On Call.

i ПРИМІТКА

Усі дзвінки в центр обслуговування Volvo On Call записуються.

Пов'язана інформація

- Початок використання Volvo On Call* (стор. 5)
- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- Допомога з Volvo On Call* (стор. 6)
- Особиста інформація та Volvo On Call* (стор. 25)
- Пасивний режим Volvo On Call* і доступність (стор. 17)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)

¹ Наявність залежить від ринку.

² Функції додатка відрізняються на різних ринках.

³ Перелік послуг може бути різним на різних ринках.

Початок використання Volvo On Call*

У цій статті описано, що необхідно для початку роботи функції Volvo On Call.

Підготовка

Volvo On Call є заводською опцією. Водій мав завантажити Volvo On Call і протестувати додаток в демонстраційному режимі перед тим, як забрати автомобіль у дилера. Це дає можливість дослідити більшість функцій, а також надає інформацію про використання додатку. Додаток є безкоштовним.

Активация Volvo On Call

Під час передачі автомобіля дилер проводить активацію системи Volvo On Call, під час якої власник отримує автоматично згенерований PIN-код для Volvo On Call. Цей PIN-код використовується з міркувань безпеки для ідентифікації власника авто (або іншої авторизованої особи, наприклад, члена родини) і працює як автомобільний ключ.

Підписка Volvo On Call

Для роботи функцій автомобіль повинен мати активну підписку Volvo On Call.

Підписка ініціюється під час придбання автомобіля, коли система активується. Підписка має часові обмеження і може бути

подовжена, при цьому її чинність залежить від ринку. Зверніться до дилера Volvo по допомогу.

ПРИМІТКА

Автоматичне сповіщення про ДТП, кнопка **SOS** та кнопка виклику мобільної технічної допомоги кнопкою **On Call** також працюють без підписки.

Volvo ID і закріплення додатку Volvo On Call за автомобілем

Для використання Volvo On Call необхідний ідентифікатор Volvo ID. Після створення Volvo ID додаток Volvo On Call необхідно закріпити за авто.

ПРИМІТКА

Зауважте, що для користування Volvo On Call як власник, так і сам автомобіль повинні мати чинну підписку Volvo On Call.

Придбання автомобіля із системою Volvo On Call на вторинному ринку

Під час придбання Volvo з системою Volvo On Call на вторинному ринку, важливо видалити всі дані попереднього власника і внести свою інформацію, необхідну для роботи сервісу. Відвідайте дилера Volvo, щоб отримати допомогу.

Пов'язана інформація

- PIN-код Volvo On Call* (стор. 22)
- Придбання або продаж авто з системою Volvo On Call* (стор. 23)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)

Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call

Користувачі Volvo On Call мають прямий контакт зі своїми автомобілями через додаток Volvo On Call⁴.

Наприклад, можна переглядати, які лампи потребують заміни, а також, коли необхідно додавати рідину омивача. Також можна замикаєти та відмикаєти авто, перевіряти рівень пального та знаходити найближчу АЗС. Передстартову підготовку також можна задавати й запускати в кліматичних налаштуваннях під час паркування або ж функцією дистанційного запуску двигуна (ERS⁵).

Додаток Volvo On Call регулярно оновлюється. Актуальну інформацію про наявні функції різних моделей авто можна знайти на веб-сайті support.volvocars.com.

Додаток Volvo On Call доступний для операційних систем iOS, Android та Windows Mobile. Завантажуйте безкоштовно з Apple AppStore, Google Play або Windows Phone Store.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)

- Початок використання Volvo On Call* (стор. 5)
- Допомога з Volvo On Call* (стор. 6)

Допомога з Volvo On Call*

Система Volvo On Call може забезпечувати додаткову безпеку та допомогу у випадку проколу, поломки двигуна та/або ДТП. Volvo On Call не тільки забезпечує підвищений комфорт і контроль за допомогою додатку, але також має низку додаткових сервісів, що запускаються кнопками **SOS** та **ON CALL** на стелі, наприклад, екстрена допомога у випадку ДТП, попередження про викрадення, мобільна технічна допомога в дорозі та дистанційне відмикання.

Пов'язана інформація

- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)

⁴ Необхідно, щоб і автомобіль, і мобільний пристрій мали мобільне покриття або ж інше з'єднання з Інтернетом.

⁵ Engine Remote Start наявна на певних ринках і для певних моделей авто.

- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)

Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call*

У випадку зіткнення автомобіль автоматично повідомляє про це в центр обслуговування Volvo On Call або ж в найближчий контакт-центр екстрених служб, звідки можуть надіслати екстрену допомогу.

Volvo On Call Сервісний центр⁶

При спрацюванні системи безпеки авто, наприклад, у випадку аварії, в якій спрацювали натягувачі пасків безпеки або ж розкрилися подушки безпеки, в центр обслуговування Volvo On Call буде надіслано сигнал автоматично. Після цього відбудеться наведене нижче:

1. Повідомлення, що також включає в себе, серед іншого, місце розташування авто, автоматично надсилається з автомобіля в центр обслуговування Volvo On Call.
2. Сервісний центр Volvo On Call встановлює голосовий контакт з водієм авто і намагається визначити, наскільки серйозною була аварія, і чи потребує водій допомоги.
3. Потім Сервісний центр Volvo On Call в разі необхідності зв'язується зі служ-

бами допомоги (поліція, швидка допомога, евакуатор, тощо).

Якщо вербальний контакт встановити неможливо, Сервісний центр Volvo On Call зв'язується з відповідними органами влади, які можуть допомогти вжити необхідних заходів.

Пріоретизація номера державної екстреної допомоги⁶

Систему можна налаштувати таким чином, щоб автомобіль викликав контакт-центр державної екстреної служби замість центра обслуговування Volvo On Call. Див. окремі інструкції.

Найближчий контакт-центр екстрених служб⁷

При спрацюванні системи безпеки авто, наприклад, у випадку аварії, в якій спрацювали натягувачі пасків безпеки або розкрилися подушки безпеки, в найближчий контакт-центр екстрених служб буде надіслано сигнал автоматично. Після цього відбудеться наведене нижче:

1. Контакт-центр екстрених служб встановлює голосовий контакт з водієм авто і намагається визначити, наскільки

⁶ Це стосується ринків Volvo On Call типу A.

⁷ Це стосується ринків Volvo On Call типу B.



серйозною була аварія, і чи потребує водій допомоги.

2. Контакт-центр екстрених служб надсилає необхідну допомогу (поліцію, швидку допомогу, евакуатор, тощо).

Номер екстреної допомоги

Коли спрацювало сповіщення про зіткнення, система намагається встановити контакт з центром обслуговування Volvo On Call. Якщо це неможливо, тоді дзвінок переадресовується на номер служби екстреного виклику у відповідній місцевості.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Пріоретизація центра обслуговування Volvo On Call* або кол-центра екстрених служб (стор. 22)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)

- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Volvo On Call* за кордоном (стор. 18)

Екстрена допомога системи Volvo On Call*

У екстреній ситуації натисніть кнопку **SOS**, щоб звернутися до центра обслуговування Volvo On Call або ж до найближчого контакт-центра екстрених служб.

Volvo On Call Сервісний центр⁸

Щоб викликати допомогу у випадку хвороби, зовнішніх загроз автомобілю або пасажирам центр обслуговування Volvo On Call можна викликати вручну, натискаючи та утримуючи кнопку **SOS** не менше 2 секунд. Центр обслуговування Volvo On Call отримує інформацію про розташування авто та спробує встановити вербальний контакт з водієм для з'ясування, якої допомоги потребує водій.

Якщо вербальний контакт встановити неможливо, сервісний центр Volvo On Call зв'язується з відповідними службами допомоги (поліція, швидка допомога, евакуація, тощо), які можуть вжити необхідних заходів.

Пріоретизація номера державної екстреної допомоги⁸

Систему можна налаштувати таким чином, щоб автомобіль викликав контакт-центр державної екстреної служби замість центра обслуговування Volvo On Call. Див. окремі інструкції.

Найближчий контакт-центр екстрених служб⁹

Для виклику допомоги у випадку хвороби, зовнішньої загрози автомобілю або пасажирам можна викликати найближчий контакт-центр екстрених служб вручну, натискаючи кнопку **SOS** і утримуючи її, принаймні, 2 секунди. Яка саме допомога необхідна (поліція, швидка допомога, евакуація, тощо) можна визначити в процесі діалогу з оператором.

ПРИМІТКА

Кнопка **SOS** має використовуватися тільки у випадку аварії, хвороби або зовнішньої загрози автомобілю та його пасажиром. Функція **SOS** призначена виключно для екстрених ситуацій. Зловживання може призвести до додаткових витрат.

Додаток Volvo On Call та кнопка **ON CALL** можуть використовуватися для всіх інших сервісів¹⁰, включно з викликом мобільної технічної допомоги.

Номер екстреної допомоги

Коли спрацювало сповіщення про зіткнення, система намагається встановити

контакт з центром обслуговування Volvo On Call. Якщо це неможливо, тоді дзвінок переадресується на номер служби екстреного виклику у відповідній місцевості.

Кнопки **ON CALL** та **SOS** можна відключати, коли електросистема авто перебуває в положенні запалювання I, II або якщо працює двигун:

1. Натисніть **Налаштування**.
2. Натисніть кнопку **Свяжіть → Volvo On Call**.
3. Оберіть **Блокування кнопок SOS/On Call**, щоб вимкнути.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Пріоритизація центра обслуговування Volvo On Call* або кол-центра екстрених служб (стор. 22)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)

- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Volvo On Call* за кордоном (стор. 18)

⁸ Це стосується ринків Volvo On Call типу A.

⁹ Це стосується ринків Volvo On Call типу B.

¹⁰ Перелік послуг може бути різним на різних ринках.

Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі

Якщо у ви прокололи шину, закінчилося пальне або ж розрядився акумулятор, ви можете викликати мобільну технічну допомогу кнопкою **ON CALL** або ж через додаток Volvo On Call.

Якщо ви натиснете та утримуватимете кнопку **ON CALL** на стелі авто, принаймні, 2 секунди, буде встановлено голосовий зв'язок між центром обслуговування Volvo On Call та водієм. Це необхідно для узгодження типу допомоги.

Ви також можете зателефонувати в центр обслуговування Volvo On Call, але автомобіль має бути підключений до Інтернету, щоб оператор зміг переглянути його стан і місце розташування.

ПРИМІТКА

Кнопка **SOS** має використовуватися тільки у випадку аварії, хвороби або зовнішньої загрози автомобілю та його пасажирам. Функція **SOS** призначена виключно для екстрених ситуацій. Зловживання може призвести до додаткових витрат.

Додаток Volvo On Call та кнопка **ON CALL** можуть використовуватися для всіх інших сервісів¹¹, включно з викликом мобільної технічної допомоги.

Кнопки **ON CALL** та **SOS** можна відключати, коли електросистема авто перебуває в положенні запалювання I, II або якщо працює двигун:

1. Натисніть **Налаштування**.
2. Натисніть кнопку **Связь** → **Volvo On Call**.
3. Оберіть **Блокировка кнопок SOS/On Call**, щоб вимкнути.

Мобільна технічна допомога може потребувати окремої підписки.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імібілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Volvo On Call* за кордоном (стор. 18)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)

¹¹ Перелік послуг може бути різним на різних ринках.

Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call¹²

Авто може відмикатися дистанційно за допомогою операторів центра обслуговування Volvo On Call. Автомобіль також можна замикати й відмикати за допомогою додатка Volvo On Call.

Дистанційне відмикання дверцят через центр обслуговування Volvo On Call¹²

Якщо ключ ДК автомобіля був загублений або замкнений всередині авто, можна дистанційно відмикати автомобіль протягом наступних 5 днів за допомогою центру обслуговування Volvo On Call після необхідного підтвердження за допомогою PIN-коду. Після цього центр обслуговування Volvo On Call відмикає авто дистанційно згідно з угодою.

1. Звертайтеся до центра обслуговування Volvo On Call через додаток Volvo On Call (або ж телефонуйте по телефону).
2. Після того, як центр обслуговування Volvo On Call виконав ідентифікацію власника або іншої уповноваженої особи за допомогою PIN-коду, на автомобіль надсилається сигнал відмикання згідно з угодою.

3. М'яко натисніть один раз на прогумовану натискну пластину під ручкою кришки / дверей багажного відділення, щоб відімкнути авто.
> Тепер усі дверцята можна відкривати у звичний спосіб.

ПРИМІТКА

Якщо прогумована натискна пластина на кришці/дверях багажника не була натиснута в межах певного часу, визначеного в сервісному центрі Volvo On Call, автомобіль буде знову замкнений.

ПРИМІТКА

Наприклад, якщо автомобіль розташований у стоянковому (підземному) гаражі, функція дистанційного відмикання може бути обмежена у зв'язку з поганим прийомом.

Замикання / відмикання за допомогою додатку

Відображується стан усіх дверцят та вікон. Водій може дистанційно замикати і відмикати авто до п'яти днів після замикання автомобіля. З міркувань безпеки для дистанційного відмикання автомобіля

через додаток Volvo On Call необхідно вводити пароль для вашого Volvo ID.

Пов'язана інформація

- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)

¹² Це стосується ринків Volvo On Call типу A.

Сповіщення про викрадення з Volvo On Call*

Коли спрацює сигналізація автомобіля, власник авто отримує повідомлення на номер телефону, зареєстрований у дилера, а також push-сповіщення на додаток Volvo On Call.

Якщо сигналізація не вимикається протягом короткого часу, оператор центра обслуговування Volvo On Call отримує автоматичне сповіщення¹³. Після цього оператор здійснює спробу зв'язатися з власником авто по телефону. Якщо виявиться, що автомобіль використовується неуповноваженою особою, може ввімкнутися функція відслідковування. На цьому етапі також підключається поліція.

Якщо сигналізація вимикається за допомогою ключа ДК, цей сервіс скасовується.

Пов'язана інформація

- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)

- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний іміобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)

Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call*¹⁴

У разі підозри на викрадення автомобіля зверніться до центра обслуговування Volvo On Call через додаток Volvo On Call або ж зателефонуйте туди, щоб спробувати визначити місце розташування авто. Якщо було отримано інформацію про крадіжку або інше неавторизоване використання автомобіля, власник авто, а також поліція і Сервісний центр Volvo On Call погоджуються з тим, що рух авто необхідно відслідковувати. Сервісний центр Volvo On Call надсилає повідомлення на авто для визначення поточного розташування. Після цього можна зв'язатися з поліцією чи іншими компетентними органами.

ПРИМІТКА

Це також стосується тих ситуацій, коли авто відчиняється і викрадається відповідним ключем.

ПРИМІТКА

Умова відслідковування автомобіля - ваша заява про подію в поліцію. Volvo On Call надає інформацію тільки поліції.

¹³ Це не стосується ринків Volvo On Call типу B.

¹⁴ Це не стосується ринків Volvo On Call типу B.

Пов'язана інформація

- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)
- Volvo On Call* за кордоном (стор. 18)

Дистанційний імобілайзер¹⁵ авто із системою Volvo On Call*

У випадку викрадення автомобіля імобілайзер може вмикатися дистанційно¹⁶. Якщо авто було викрадене, власник може звернутися до центра обслуговування Volvo On Call (по телефону або ж за допомогою додатка Volvo On Call) чи до компетентних органів.

** ПРИМІТКА**

Це також стосується тих ситуацій, коли авто відчиняється і викрадається відповідним ключем.

Після контакту з представниками влади, Сервісний центр Volvo On Call відключає ключі ДК, щоб унеможливити запуск автомобіля. Знерухомленим таким чином автомобіль можна завести тільки звернувшись до Сервісного центру Volvo On Call, після необхідної перевірки й підтвердження за допомогою PIN-коду. Після цього центр обслуговування Volvo On Call виконує активцію автомобіля.

Пов'язана інформація

- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)
- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)

¹⁵ Це стосується певних ринків Volvo On Call типу A.

¹⁶ Тільки там, де це дозволено законодавством, у співпраці з відповідними органами влади.

Обслуговування клієнтів через Volvo On Call¹⁷

Натисніть кнопку **ON CALL**, щоб отримати відповідь на загальні питання клієнтів. З питань стосовно експлуатації авто можна використовувати кнопку **ON CALL** для зв'язку із сервісним центром Volvo On Call. Оператори готові відповісти на ваші запитання 24 години на добу.

Іншими способами звернення до центра обслуговування Volvo On Call є використання додатка Volvo On Call або ж дзвінок по телефону.

Пов'язана інформація

- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)
- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)

- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)

Надсилання пунктів призначення на навігаційну систему авто через центр обслуговування Volvo On Call*

Зверніться до центра обслуговування Volvo On Call, щоб надіслати пункти призначення безпосередньо в навігаційну систему авто¹⁸.

Натисніть кнопку **ON CALL** на стелі авто, щоб отримати допомогу в пошуку, наприклад, ресторану, готелю, СТО, туристичного об'єкта або іншого пункту призначення. Оператор надсилає пункт призначення на авто, при цьому цей пункт призначення можна додати в якості проміжної зупинки або ж кінцевого пункту призначення на центральному дисплеї.

Можна попросити оператора центра обслуговування Volvo On Call надати декілька пунктів призначення під час одного виклику. Проте вони будуть надіслатися на автомобіль по черзі.

Пов'язана інформація

- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)

¹⁷ Не стосується певних ринків Volvo On Call типу B.

¹⁸ Це стосується тільки певних ринків та автомобілів із системою Sensus Navigation*.

- Допомога сервісу Volvo On Call* під час подорожі (стор. 10)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Сповіщення про викрадення з Volvo On Call* (стор. 12)
- Відстеження викраденого автомобіля за допомогою функції Volvo On Call* (стор. 12)
- Дистанційний імобілайзер авто із системою Volvo On Call* (стор. 13)
- Обслуговування клієнтів через Volvo On Call* (стор. 14)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)
- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)

Ринки Volvo On Call*

Нижче перелічені типи ринків, на яких надається послуга Volvo On Call. Обсяг послуги залежить від конкретного ринку. Послуги, які надаються окремо для кожного ринку, описуються окремо і відображаються в описі кожної послуги.

Ринок	Тип ринку	
	А	В
Албанія		Х
Австралія	Х	
Бельгія	Х	
Боснія-Герцеговина		Х
Бразилія	Х	
Болгарія		Х
Кіпр		Х
Данія	Х	
Естонія		Х
Фінляндія	Х	
Франція	Х	
Греція		Х
Ірландія	Х	

Ринок	Тип ринку	
	А	В
Ісландія		Х
Італія	Х	
Канада	Х	
Казахстан	Х	
Китай	Х	
Косово		Х
Хорватія		Х
Латвія		Х
Литва		Х
Люксембург	Х	
Македонія		Х
Мальта		Х
Молдова		Х
Чорногорія		Х
Нідерланди	Х	
Норвегія	Х	
Нова Зеландія	Х	
Польща	Х	





Ринок	Тип ринку	
	A	B
Португалія	X	
Пуерто-Ріко	X	
Румунія		X
Росія	X ^A	
Чехія		X
Німеччина	X	
Швейцарія	X	
Сербія		X
Словаччина		X
Словенія		X
Іспанія	X	
Великобританія	X	
Швеція	X	
ПАР	X	
Туреччина		X
Білорусь	X	
Україна		X ^A
Угорщина		X

Ринок	Тип ринку	
	A	B
USA	X	
Австрія	X	

A Система Volvo On Call недоступна в Криму.

Остання інформація

Volvo On Call стає доступним у все ширшому колі міст. Див. support.volvocars.com або зверніться до дилера Volvo для отримання останньої інформації про країни, де надаються послуги Volvo On Call.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Послуги Volvo On Call* за ринком (стор. 16)

Послуги Volvo On Call* за ринком

Нижче наведені типи ринків, на яких надаються послуги Volvo On Call.

Сервіси	Тип ринку	
	A	B
Додаток Volvo On Call	X	X
Автоматичне повідомлення по ДТП	X	X
Екстрена допомога SOS	X	X
Мобільна технічна допомога	X	X
Дистанційне відмикання дверцят через центр обслуговування	X	
Сповіщення про викрадення через центр обслуговування	X	
Відстеження викраденого автомобіля	X	
Дистанційна іммобілізація автомобіля	X ^A	
Обслуговування клієнтів	X	X ^B
Надсилання пунктів призначення на навігаційну систему через центр обслуговування	X ^A	

A Тільки на певних ринках Volvo On Call типу A

B Тільки на певних ринках Volvo On Call типу B

Детальніша інформація на сторінці підтримки **Volvo Cars**

Відвідайте веб-сайт support.volvocars.com, щоб отримати більш детальну інформацію про послуги та функції додатка Volvo On Call.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)

Пасивний режим Volvo On Call* і доступність

Функції системи Volvo On Call стають доступні через деякий час після вилучення ключа ДК.

Після того, як ключ ДК був вилучений з автомобіля, функції працюють безперервно протягом перших 5 днів, після цього - раз на годину протягом наступних 17 днів.

Потім, після цих 22 днів, система буде вимкнена до наступного запуску автомобіля¹⁹.

ПОПЕРЕДЖЕННЯ

Послуги системи працюють тільки в тих ділянках, де партнери Volvo On Call мають мобільне покриття, а також на ринках, де надаються послуги Volvo On Call.

Атмосферні перешкоди або недостатній сигнал передавача може призвести до неможливості встановити з'єднання, наприклад, у малонаселених районах, як це зазвичай трапляється і з мобільними телефонами.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Резервний акумулятор Volvo On Call* (стор. 24)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)

¹⁹ У різний час доступність функцій може відрізнятися.

Volvo On Call* за кордоном

Послуги Volvo On Call можуть відрізнятися під час закордонної подорожі.

Коли ви натискаєте кнопку **SOS**, ви завжди з'єднуєтеся з центром обслуговування Volvo On Call на ринку поточного розташування авто. Якщо у тій країні немає центру обслуговування Volvo On Call, встановлюється з'єднання з найближчим контакт-центром екстрених служб.

Коли ви натискаєте кнопку **ON CALL**, ви завжди з'єднуєтеся з центром обслуговування Volvo On Call у вашій рідній країні.

Проте, в країнах, з якими не була укладена роумінгова угода, послуги Volvo On Call не надаються.

Щоб отримати більш детальну інформацію, звертайтеся до дилера Volvo.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Ринки Volvo On Call* (стор. 15)

Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call*

Країна	Набір номера у себе в країні	Набір номера за кордоном
Албанія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Австралія	1800 186 586	Не застосовне
Бельгія	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Боснія-Герцеговина	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Бразилія	0800 70 775 90	Не застосовне
Болгарія	+359 291 146	+359 291 146
Кіпр	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Данія	070 21 50 53	+45 702 150 53
Естонія	80 07 777	+372 602 23 65
Фінляндія	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Франція	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Греція	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Ірландія	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Ісландія	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Італія	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Канада	855 399 4691	+1 855 399 4691
Казахстан	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





Країна	Набір номера у себе в країні	Набір номера за кордоном
Китай	400 606 1635 ^A	+86 40 606 1635 ^A
Косово	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Хорватія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Латвія	800 070 77	+371 661 008 21
Литва	8 800 100 18	+370 521 650 10
Люксембург (центр обслуговування клієнтів знаходиться в Бельгії)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Македонія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Мальта	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Молдова	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Чорногорія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Нідерланди	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Норвегія	800 30 060	+47 22 32 39 50
Нова Зеландія	09 975 1948	+64 9 975 1948
Польща	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Португалія	800 206 670	+351 219 429 107
Пуерто-Ріко	855 399 4691	+1 855 399 4691
Румунія	313 200 200	+36 145 844 47
Росія	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Швейцарія	044 283 35 70	+41 44 283 35 70

Країна	Набір номера у себе в країні	Набір номера за кордоном
Сербія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Словаччина	+421 258 252 186	+421 258 252 186
Словенія	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Іспанія	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Великобританія	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Швеція	020 55 55 66	+46 31 518 335
ПАР	0800 698 6586	Не застосовне
Чехія	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Туреччина	444 4 858	+90 212 356 13 17
Німеччина	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Білорусь	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Україна	0800 303 555	+380 444 950 078
Угорщина	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Австрія	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

^A Цей номер телефону не стосується довідкового та консьєрж-сервісу або мобільної технічної допомоги.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Пасивний режим Volvo On Call* і доступність (стор. 17)

Пріоретизація центра обслуговування Volvo On Call* або кол-центра екстрених служб²⁰

Оберіть, чи бажаєте ви, щоб, у разі виникнення екстреної ситуації, автомобіль телефонував в центр обслуговування Volvo On Call або ж в контакт-центр екстрених служб. В автомобілях з системою Volvo On Call²¹ можна визначати поведінку автомобіля в екстрених ситуаціях: чи має автомобіль контактувати з центром обслуговування Volvo On Call, чи він має встановлювати контакт з державним кол-центром екстрених служб у разі спрацювання автоматичного сповіщення про ДТП або ж у разі натискання кнопки **SOS**.

Заводське налаштування автомобіля визначає центр обслуговування Volvo On Call в якості пріоритетного способу зв'язку.

Щоб змінити це налаштування:

1. Натисніть **Налаштування** на сторінці верхньої панелі центрального дисплея.
2. Натисніть кнопку **Связь → Volvo On Call**.
3. Оберіть **Предпочитать общ. центр обсл. центру Volvo**, якщо ви бажаєте звертатися до державного контакт-центра екстрених служб напрямку.

ПРИМІТКА

Якщо пріоритет надано зверненню до центра обслуговування Volvo On Call, з автомобіля передається більше інформації і може бути надано розширену допомогу, ніж якщо в якості основного контакту обрано державний центр екстрених служб. Якщо контакт з центром обслуговування неможливо встановити, автомобіль викликає натомість державний центр екстрених служб.

Якщо ж, з іншого боку, пріоритет надається викликам державного центру екстрених служб, і встановити контакт не вдається, спроби викликати центр обслуговування Volvo On Call не здійснюються.

Пов'язана інформація

- Автоматичне повідомлення про ДТП Volvo On Call* (стор. 7)
- Екстрена допомога системи Volvo On Call* (стор. 8)

PIN-код Volvo On Call*

З міркувань безпеки для ідентифікації особи яка має право на запит виконання послуг Volvo On Call в певному автомобілі, використовується PIN-код. Чотиризначний PIN-код автоматично генерується центром обслуговування Volvo On Call або ж авторизованим дилером Volvo. Код надсилається власнику автомобіля для ідентифікації осіб, уповноважених користуватися певними послугами Volvo On Call.

Використання PIN-кода Volvo On Call

З міркувань безпеки, PIN-код Volvo On Call вимагається для наступних послуг:

- Встановлення зв'язку між додатком Volvo On Call та вашим Volvo
- Віддалене відмикання вашого автомобіля центром обслуговування Volvo On Call²²
- Коли ви розпочинаєте відстежувати викрадене авто через центр обслуговування Volvo On Call²²
- Коли ви створюєте нових користувачів в додатку для вашого автомобіля
- Коли ви скасовуєте підписку Volvo On Call через додаток, або ж у разі зміни власника автомобіля

²⁰ Це стосується тільки моделей S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine та V60 Cross Country.

²¹ Це стосується ринків Volvo On Call типу A.

Якщо ви забули або маєте потребу змінити **PIN-код**

Якщо ви забули PIN-код або ж якщо його необхідно змінити (наприклад, після придбання авто з Volvo On Call у попереднього власника), звертайтеся

- до дилера або
- центра обслуговування Volvo On Call²² за допомогою кнопки **ON CALL**, додатка Volvo On Call або ж звичайного телефонного дзвінка.

Новий код надсилається власнику авто.

У мобільний додаток вводився неправильний **PIN-код** підряд декілька разів

Після введення неправильного PIN-коду десять разів підряд, обліковий запис буде заблокований. Для відновлення роботи мобільного додатку необхідно буде обрати новий PIN-код та створити новий обліковий запис, по тій самій процедурі, яка використовувалася для створення попереднього облікового запису в мобільному додатку.

Різниця між паролем **Volvo ID** та **PIN-кодом Volvo On Call**

Пароль Volvo ID необхідний для входу в додаток Volvo On Call. PIN-код Volvo On Call є чотиризначним кодом, що використо-

вується для зазначених вище послуг. PIN-код підтверджує, що користувач є авторизованою особою.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)
- Початок використання Volvo On Call* (стор. 5)
- Дистанційне відмикання і замикання з Volvo On Call* (стор. 11)
- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- Придбання або продаж авто з системою Volvo On Call* (стор. 23)

Придбання або продаж авто з системою Volvo On Call*

У випадку зміни власника автомобіля важливо скасувати сервіс Volvo On Call.

Припинення сервісу Volvo On Call

Зверніться до дилера Volvo у випадку зміни власника, щоб припинити надання послуги. Дилер скасовує підписку і видаляє історію обслуговування. Сервіс також можна завершити за допомогою додатка Volvo On Call.

У випадку зміни власника важливо видалити особисті налаштування та дані користувача в автомобілі шляхом відновлення заводських налаштувань. Це можна виконати в меню налаштувань на центральному дисплеї.

Власнику не слід змінювати або видаляти свій Volvo ID під час продажу авто. Volvo ID є персональним ідентифікатором. З іншого боку, володіння автомобілем та зв'язок між додатком Volvo On Call та автомобілем слід розірвати.

Зміна власника з одночасною зміною країни

Коли автомобіль купується та імпортується в іншу країну, власнику слід відвідати дилера в тій країні, де був придбаний автомобіль. Дилер має видалити всі дані клієнта

²² Це не стосується ринків Volvo On Call типу В.

- « зі своїх систем. У країні, в яку імпортується авто власнику слід звернутися до дилера по допомогу із запуском послуги Volvo On Call.

Активация сервісу **Volvo On Call**

Придбання автомобіля з Volvo On Call, що був у використанні:

Новий власник звертається до свого дилера Volvo, який переводить час, що залишається від підписки на нового власника. Дилер видаляє інформацію про попереднього власника, якщо це ще не було зроблено. Для подальшої роботи Volvo On Call важливо, щоб була оновлена контактна інформація власника авто, і щоб попередній власник не мав доступу до Volvo On Call сервісів на автомобілі.

Дилер Volvo сповіщає нового власника про стан підписки Volvo On Call. Новий власник отримує особистий чотиризначний PIN-код, необхідний для ідентифікації власника (або іншої уповноваженої особи), а також для доступу до певних послуг. Якщо власник ще не має Volvo ID, його необхідно створити, щоб додаток Volvo On Call можна було підключати до автомобіля.

Пов'язана інформація

- Комфорт і контроль з додатком Volvo On Call (стор. 6)
- PIN-код Volvo On Call* (стор. 22)

- Номер телефону центра обслуговування Volvo On Call* (стор. 19)

Резервний акумулятор Volvo On Call*

Якщо головний акумулятор повністю розрядився, в такому випадку резервний акумулятор Volvo On Call використовується в якості резервного, щоб система зберігала функціональність.

Резервний акумулятор має обмежений термін експлуатації. Коли акумулятор потребує обслуговування або заміни, на дисплей водія виводиться повідомлення **Volvo On Call Требуется сервис**.

Якщо повідомлення залишається, зверніться до авторизованої автомайстерні Volvo.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)

Особиста інформація та Volvo On Call*

Потреба в обробці особистих даних виникає у зв'язку з сервісом Volvo On Call.

Volvo Car Corporation відповідає за обробку персональних даних, необхідної для надання послуги. Уся обробка відбувається відповідно до найкращої практики та чинного законодавства, що регулює обробку персональних даних.

Мета обробки даних

Персональні дані використовуються Volvo Cars, разом з компаніями-партнерами, як в межах єдиної економічної зони ЄС, так і поза її межами, для надання і розробки сервісу.

Які особисті дані проходять обробку?

Персональна інформація, що проходить обробку для Volvo On Call, переважним чином, належить до наступних трьох категорій.

- Персональні дані, які клієнт надає у зв'язку з активацією Volvo On Call та під час інших звернень в компанію Volvo Cars, включно з ПІБ, адресою, телефоном, типом та терміном дії послуги.
- Інформація автоматично надсилається з автомобіля при настанні сервісної події Volvo On Call. У повідомленнях цього типу вказуються ідентифікаційний

номер автомобіля (VIN), час використання послуги, тип послуги, визначається, чи не вмикалися подушки безпеки та натягувачі пасків безпеки, поточний рівень пального, поточна навколишня температура та температура в салоні, чи були відчиненими або зачиненими/замкнутими дверцята й вікна, а також зазначаються останні шість місць перебування авто.

- Інша інформація, що може бути прив'язана до клієнта, включає в себе телефонні розмови з людьми в салоні авто, інформацію про сервісний центр, що надає послугу та записи, створені оператором сервісного центру.

Хто може мати доступ до особистих даних?

Volvo користується послугами субпідрядників для надання сервісу. Ці субпідрядники надають сервіс від імені Volvo Cars і можуть обробляти особисту інформацію тільки в тих межах, в яких це необхідно з огляду на певну послугу. Усі субпідрядники мають контрактні зобов'язання зберігати конфіденційність та обробляти персональні дані згідно з вимогами чинного законодавства.

Процедури відбору

Персональні дані, необхідні для надання сервісу Volvo On Call, зберігаються протягом дії угоди і після того - стільки, скільки це

необхідно для виконання Volvo Cars своїх зобов'язань згідно з вимогами законодавства та іншими нормативними вимогами. Дані, згенеровані під час подій, які охоплюються Volvo On Call, видаляються через 100 днів після цих подій.

Виправлення та витяги з реєстру

Приватні особи мають право вимагати виправлення неточностей та отримання витягів з реєстрів, які б засвідчували, які саме особисті дані є предметом обробки. Для виправлення особистих даних звертайтеся до служби обслуговування клієнтів Volvo. Запит на витяг з реєстру слід подавати в письмовій формі, за підписом заявника. Такий запит має містити ПІБ, адресу та номер клієнта. Запит має бути надісланий за адресою: Volvo Personvagnar AB, Data Protection Officer, Dept. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Sweden.

Згода на обробку персональних даних

Активуючи підписку згідно з інструкціями, наведеними у цьому документі, користувач висловлює свою згоду на обробку своїх персональних даних, яка здійснюється для надання сервісу Volvo On Call.

Пов'язана інформація

- Volvo On Call* (стор. 4)

V O L V O