



Volvo On Call

MANUAL DE INSTRUCCIONES

Web Edition





Volvo. for life

ESTIMADO USUARIO DE VOLVO

Le agradecemos la elección de Volvo On Call.

Este documento describe la funcionalidad del sistema Volvo On Call.

Saludos cordiales

Volvo Car Corporation

Las especificaciones, los datos de construcción y las ilustraciones que aparecen en el manual de instrucciones no son de carácter definitivo. Nos reservamos el derecho a efectuar modificaciones sin aviso previo.

© Volvo Car Corporation

Introducción.....	4
Servicios de seguridad.....	7
Número de teléfono.....	9
Servicios de protección general (opcional y adicional a los servicios de seguridad).....	10
Servicios de confort.....	12
Estructura de menú.....	14
Disponibilidad	16
Datos personales.....	17



01

VOLVO ON CALL





Introducción

Generalidades

El sistema Volvo On Call (denominado en lo sucesivo VOC) está conectado al teléfono integrado, al sistema SRS y al sistema de alarma del automóvil. Consulte el manual de instrucciones del automóvil para informarse sobre estos sistemas. El mapa de Europa en la página 16 muestra los países en los que está disponible el sistema. Contacte con su concesionario Volvo (ver la página 9) para actualizar la información, puesto que el mapa puede ser objeto de modificaciones. VOC es un servicio adicional compuesto por servicios de seguridad, protección y confort cuyas ofertas dependen del mercado. Contacte con su concesionario Volvo para informarse sobre los servicios que se ofrecen en su país.

Disponibilidad

Después de haber sacado el mando a distancia del automóvil, las funciones del sistema VOC están disponibles continuamente durante 3 días y después una vez cada hora durante los 11 días siguientes.



PRECAUCIÓN

El sistema solo funciona en lugares en los 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.

Cambio de propietario de un vehículo con Volvo On Call

Al cambiar de propietario es muy importante que estos servicios se interrumpan para que el propietario anterior no pueda continuar utilizando de los servicios VOC en el automóvil. Contacte con su concesionario Volvo. Consulte también "Cambio de código de seguridad" en este manual.

Servicios de seguridad

- **Alarma automática** - Cuando se produce un accidente en el que se activa un airbag, el servicio de atención al cliente de VOC recibe una señal automática.
- **Alarma manual** - Puede contactar con el servicio de atención al cliente de VOC para pedir ayuda en situaciones de emergencia.
- **Acceso a servicios de asistencia en carretera**

Para informarse sobre los servicios de seguridad, ver la página 7.

Servicios de protección general (opcional y adicional a los servicios de seguridad)

- **Notificación de robo** - Señal automática al servicio de atención al cliente de VOC en caso de intrusión o robo (si se activa el sistema de alarma del automóvil).
- **Localización de vehículo robado** Ayuda para localizar el vehículo en caso de robo.
- **Apertura a distancia** - Apertura a distancia del vehículo si las llaves se pierden o se dejan dentro del vehículo.
- **Bloqueo a distancia** - Vigilancia y desactivación de un vehículo robado.

Para informarse sobre los servicios de protección general, ver la página 10.



Introducción

Servicio de confort

- **Arranque a distancia del calefactor (RHS)** - Los automóviles equipados con calefactor de motor y calefactor de cabina en combinación con VOC pueden programarse de la misma manera que en el habitáculo con ayuda de un teléfono móvil. El RHS permite programar los temporizadores enviando la programación deseada con ayuda de un teléfono móvil.

Para informarse sobre el RHS, ver la página 12.

Aplicaciones para móviles, Volvo on Call

Volvo Car ofrece varios servicios que facilitan el uso del automóvil. Para más información sobre las aplicaciones para móviles, consulte www.volvocars.com > Seleccione país > Ventas y servicios > Volvo On Call.

Visión general de los servicios de seguridad

El sistema VOC utiliza GPS (Global Positioning System) para localizar el automóvil y el teléfono integrado del automóvil para contactar con el servicio de asistencia al cliente de VOC.

Al pulsar el botón **ON CALL** o **SOS**, se envía una señal al servicio de atención al cliente de VOC con la posición del vehículo y el servicio que ha solicitado.



NOTA

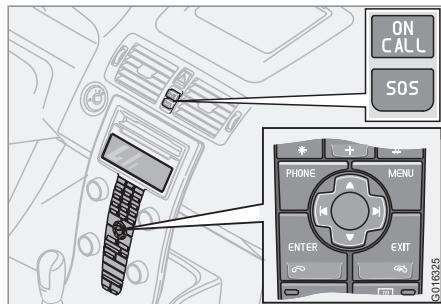
El botón SOS solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el automóvil o sus ocupantes.

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

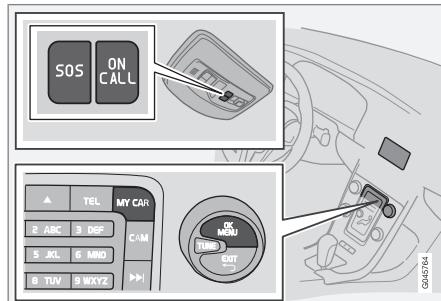
Para desactivar los botones **ON CALL** y **SOS** cuando ha sacado la llave, véase la opción de menú **Cerradura** en la página 14.

El sistema no está disponible si la opción de menú **Transmisión de radio** está en **DESACT.**¹.

Vista general de los botones Botones y pantallas de VOC



C30, S40, V50 y C70.



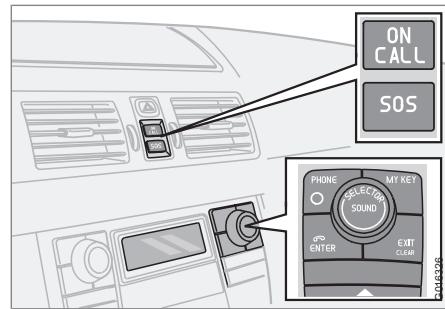
S60/V60, S80, V70/XC70 y XC60.

¹ Algunos mercados.



01 Volvo On Call

Introducción



XC90



Servicios de seguridad

Alarma automática

Si se activan los tensores del cinturón o los airbags (véase el manual de instrucciones), sucede lo siguiente:

1. El servicio de atención al cliente de VOC recibe automáticamente un mensaje con datos sobre la posición del automóvil e indicando la activación del sistema SRS.
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. El servicio de atención al cliente de VOC se pone en contacto a continuación con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

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 las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

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.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el servicio de atención al cliente de VOC se pone en contacto con las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

Número de alarma

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

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

Cancelar llamadas

El servicio iniciado puede cancelarse en el intervalo de 10 segundos pulsando el botón **EXIT** (véase las figuras en la página 5).

Mensaje informativo en el display

On Call DESACTIVADO - La suscripción de VOC no está activada o ya no es válida! Los servicios no funcionarán. Contacte con su concesionario Volvo o el servicio de atención al cliente de VOC, ver la página 9.

On Call Revisión neces. - El sistema VOC no funciona. Solicite ayuda al concesionario Volvo.

Subscr. On Call Caduca en breve - La suscripción de VOC caduca dentro de poco. Contacte con su concesionario Volvo.

Volvo On Call en standby - El teléfono¹ puede conectarse temporalmente.

1. Pulse **PHONE** (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.

¹ Algunos modelos de automóvil no tienen Volvo On Call en combinación con teléfono.



01 Volvo On Call

Servicios de seguridad

NOTA

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

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

Para contactar con el servicio de atención al cliente de VOC desde otro teléfono que el del automóvil, ver la página 9.

NOTA

Cuando está en el extranjero y quiere ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC, puede llamar al número de Volvo On Call en su país de residencia, consulte la tabla.

NOTA

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



Número de teléfono

Número de teléfono del servicio de atención al cliente de VOC

País	Llamada nacional	Llamada internacional
Suecia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Dinamarca (El centro de atención al cliente está en Suecia.)	+46 20 55 55 66	+46 31 51 83 35
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 (El centro de atención al cliente está en Bélgica.)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Portugal (El centro de atención al cliente está en Francia.)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Alemania	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
España	091 325 5509	+34 91 325 5509
Suiza	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Rusia	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Austria	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244



Servicios de protección general (opcional y adicional a los servicios de seguridad)

Generalidades

Los servicios de protección de Volvo tienen como propósito reducir el riesgo de robo del vehículo. Si roban el automóvil, éste puede localizarse e inmovilizarse.

Aparte de los servicios de seguridad y protección general, algunos mercados ofrecen opcionalmente un sistema de protección aumentada.

Si el automóvil se queda sin corriente, se pone en funcionamiento la batería auxiliar de VOC.

Notificación de robo

La notificación de robo es un sistema que se activa en caso de intrusión o robo.

Si se activa el sistema de alarma del automóvil, el servicio de atención al cliente de VOC recibirá automáticamente un aviso después de cierto tiempo. Si la alarma se desconecta con ayuda del mando a distancia, el servicio se interrumpirá.

Localización de vehículo robado

La localización de vehículo robado es un sistema que le ayuda a localizar el automóvil en

caso de robo. Si han robado el vehículo, el servicio de atención al cliente de VOC puede llevar a cabo una búsqueda del vehículo para facilitar su localización.



NOTA

Lo mismo ocurre si el automóvil ha sido robado con el mando a distancia correspondiente.

Apertura a distancia

1. Si ha perdido el mando a distancia del automóvil o éste ha quedado olvidado dentro, puede ponerse en contacto con el servicio de atención 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. Para desbloquear las puertas¹ debe abrirse el maletero o portón. Pulse dos veces el botón² o tire del tirador³.

Cuando se abren las puertas, se disparará el sistema de alarma del automóvil. Desconecte la alarma pulsando el botón de apertura del

mando a distancia o coloque el mando en la cerradura de contacto.



NOTA

Si el portón trasero no se abre en el tiempo previsto por el servicio de atención al cliente de VOC, el portón trasero volverá a cerrarse.



NOTA

Si el automóvil está, por ejemplo, en un parking, la función de apertura a distancia puede sufrir interferencias debido a una mala emisión telefónica.

Bloqueo a distancia

Si roban el vehículo, el propietario o las autoridades se ponen en contacto con el servicio de atención al cliente de VOC.



NOTA

Lo mismo ocurre si el automóvil ha sido robado con el mando a distancia correspondiente.

Después de haber estado en contacto con las autoridades, el servicio de atención al cliente

¹ No es válido para el XC90, en el que se abren todas las puertas y el portón trasero.

² Es válido para los modelos V50, V60, V70 y XC60.

³ Es válido para los modelos C30, C70, S40 y S60.



Servicios de protección general (opcional y adicional a los servicios de seguridad)

de VOC desactiva los mandos a distancia para impedir el arranque del vehículo. Un automóvil inmovilizado sólo puede volver a arrancarse contactando con el servicio de atención al cliente de VOC y después de la ratificación correspondiente. Sólo entonces el servicio de atención al cliente de VOC anulará la inmovilización.



Servicios de confort

Arranque a distancia del calefactor

La posibilidad de controlar el calefactor del automóvil con el teléfono móvil supone un uso más eficaz del calefactor y aumenta por tanto la sensación de confort al precio de un SMS.

La función de calefacción tiene dos horas, denominadas **T1** y **T2**. Éstas indican la hora en que el automóvil alcanza la temperatura programada. Para que el usuario autorizado pueda regular el calefactor, el mensaje SMS debe contener el número de matrícula del automóvil¹ seguido del código PIN del sistema VOC².

NOTA

Cada comando parcial debe ir acompañado del signo #. El mensaje debe escribirse como una cadena sin espacios libres y terminarse con el signo #, por ejemplo, # PIN-kod # 1 #

Número de teléfono

El mensaje se envía al siguiente número de teléfono: +46 70 903 20 40. En algunos teléfonos móviles, puede crearse un modelo de mensaje para permitir una gestión más rápida y sencilla.



NOTA

Compruebe dónde está aparcado el automóvil cuando utiliza el RHS, ya que el calefactor emite gases de escape, véase más información en el manual de instrucciones del vehículo.

Comandos directos

Para poner en marcha el calefactor directamente:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # 1 #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor está en marcha y debe apagarse directamente:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # 0 #
2. Envíe el mensaje.

Comandos de tiempo

Si debe introducirse una hora nueva, el mensaje se finaliza con la hora deseada, por ejemplo 1730³.

Cambiar y activar **T1**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido de # código PIN # 11 # Hora #

2. Envíe el mensaje.

Cambiar y activar **T2**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido de # código PIN # 12 # Hora #

2. Envíe el mensaje.

Si desea activar una hora introducida anteriormente:

Activar **T1**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # 11 #

2. Envíe el mensaje.

Activar **T2**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # 12 #

2. Envíe el mensaje.

Para cancelar una calefacción del motor programada anteriormente, es necesario activar la hora ajustada.

Para activar **T1**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # 01 #

2. Envíe el mensaje.

¹ El número de matrícula puede contener tanto mayúsculas como minúsculas.

² El código PIN es el código que el propietario ha indicado anteriormente al servicio de atención al cliente VOC pulsando el botón OnCall.

³ El tiempo se redondea siempre al siguiente intervalo de 5 minutos.



Servicios de confort

Para activar **T2**:

1. Introduzca el número de matrícula seguido del # código PIN # **02** #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor no se pone en marcha

Hay situaciones en las que el calefactor no se pone en marcha. En ese caso, se envía un SMS con el texto "El calefactor no pudo arrancar" al teléfono móvil que intentó iniciar el servicio.

Aplicación de móvil para el arranque a distancia del calefactor

Volvo Car ofrece entre otras cosas una aplicación para arrancar el calefactor a distancia y otros servicios que facilitan el uso del automóvil. Para más información, consulte www.volvocars.com > Seleccione país > Ventas y servicios > Volvo On Call.



Estructura de menú

Estructura de menú de VOC

Las funciones de VOC están disponibles con el botón **MENU (MY CAR)¹** y se muestran en la pantalla.

También están disponibles por el sistema de menús del teléfono integrado. Consulte el apartado sobre el teléfono en el manual de instrucciones del automóvil para más información sobre los menús.

NOTA

La numeración del menú puede mostrar diferencias en los modos Radio, CD, AUX o Teléfono.

Árbol de menú

Volvo On Call

- SOS
- On Call
- Activar radiotransmisión¹
- Desactivar radiotransmisión¹
- Emisión radio²
- Transmis de radio activada¹
- Código e. r.²

Bloqueo llave

Cerradura²

Cambiar código de seguridad¹

Activar suscripción On Call¹

Desactivar suscripción¹

Desactivar suscripción²

Opciones de menú

- **SOS** - Pulsar una vez **ENTER (OK/MENU¹)** en el panel de control (confirme con otra pulsación) equivale a mantener pulsado el botón **SOS** durante 2 segundos: el servicio de alarma manual se activa. Esta opción de menú es una función de reserva del botón **SOS**.
- **On Call** - Pulsar una vez **ENTER (OK/MENU¹)** en el panel de control (confirme con otra pulsación) equivale a mantener pulsado el botón **ON CALL** durante 2 segundos: los servicios de asistencia en carretera se activan. Esta opción de menú es una función de reserva del botón **ON CALL**.
- **Activar radiotransmisión/Desactivar radiotransmisión**

NOTA

En el XC90, esta opción de menú se llama Emisión de radio.

El sistema VOC dispone de una función de recepción automática, lo que significa que el sistema controla automáticamente la disponibilidad de la red de servicio de VOC. Para desconectar el teléfono integrado y la función de recepción automática, proceda de la siguiente manera:

1. Cuando aparece en la pantalla el texto Transmisión de radio, pulse **ENTER (OK/MENU¹)** en el panel de control.
2. Si el código de emisión de radio está desactivado: Pulse a continuación **ENTER (OK/MENU¹)** una vez para confirmar. - La función de recepción automática se inicia automáticamente al volver a arrancar el automóvil.

Si el código de emisión de radio está activado: Indique el código de emisión de la radio correcto (el código predeterminado es 1234) y pulse **ENTER (OK/MENU¹)**.

- La función de recepción automática se inicia automáticamente al volver a arrancar el automóvil.

¹ Sólo es válido para el S/V60 en algunos mercados.

² Sólo es válido para el XC90 en algunos mercados.



Estructura de menú

- Cambiar código de radiotransmisión

NOTA

En el XC90, esta opción de menú se llama Código de emisión.

Para desactivar el código de transmisión de radio:

1. Cuando aparece en la pantalla el texto **Cambiar código de radiotransmisión**, pulse **ENTER (OK/MENU¹)** en el panel de control.
- La emisión de radio puede desactivarse sin el código.

Para activar el código de transmisión de radio:

1. Cuando aparece en la pantalla el texto **Cambiar código de radiotransmisión**, pulse **ENTER (OK/MENU¹)** en el panel de control.
2. Indique el código de cuatro dígitos (el código predeterminado es 1234) y pulse **ENTER (OK/MENU¹)**.
3. Confirme el código y pulse **ENTER (OK/MENU¹)**.
- La emisión de radio sólo puede desactivarse con el código correcto.

- **Bloqueo de llave** - Puede determinarse cuándo deben estar desactivados los botones **SOS** y **ON CALL**. Con esta función, los botones sólo están activados si la llave de encendido está en las posiciones **I**, **II** o si el motor está en marcha.
- **Activar suscripción** - Se utilizar para iniciar la suscripción.

NOTA

En el XC90, esta opción de menú se llama **Cancelar suscripción**

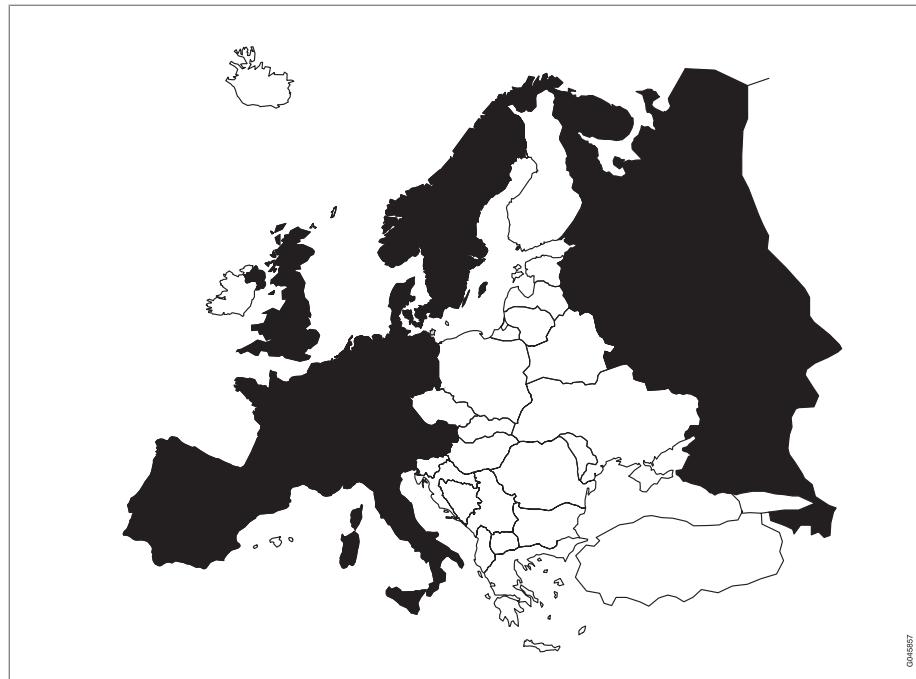
- **Desactivar suscripción** - Se utilizar para concluir la suscripción.

¹ Sólo es válido para el S/V60 en algunos mercados.



Disponibilidad

Disponibilidad de Volvo On Call



El mapa muestra los países y las regiones en los que está disponible Volvo On Call. El servicio se amplía de forma continua y tenemos previsto ofrecer el sistema en un gran número de países. Contacte con su concesionario para obtener información actualizada. El servicio Volvo On Call no está disponible en los países y las regiones sombreadas.



Datos personales

Tratamiento de datos personales

Su importador Volvo (consulte la tabla) y Volvo Car Corporation son responsables de los datos personales que se procesan en relación con el servicio VOC. Todo procesamiento se efectúa según las normas establecidas y cumple con la legislación vigente relativa al tratamiento de datos personales.

País	Importador
Bélgica	Volvo Cars NV
Brasil	Volvo Cars Brazil Importação e Comercio de Veículos Ltda
Inglaterra	Volvo Car UK Ltd
Francia	Volvo Automobiles France SAS
Países Bajos	Volvo Cars Nederland B.V.
Italia	Volvo Auto Italia S.p.A.
Noruega	Volvo Personbiler Norge AS

País	Importador
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusia	Limited Liability Company Volvo Cars
España	Volvo Car España S.L.
Suecia	Volvo Personbilar Sverige AB
Alemania	Volvo Car Germany GmbH

Propósito del tratamiento

Volvo utiliza los datos personales con sus colaboradores tanto dentro como fuera de la UE/EEE para prestar y desarrollar el servicio VOC.

Datos personales que se procesan

Los datos personales que se procesan pertenecen fundamentalmente a las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el cliente ofrece él mismo con motivo de la activación del servicio VOC y en otros contactos con Volvo

como nombre, dirección, número de teléfono, tipo de servicio y duración.

- Cuando tiene lugar un suceso cubierto por el servicio, el sistema envía de forma automática información del vehículo. Esta información contiene el número de identificación del vehículo (VIN), la hora en que se utiliza el servicio, el tipo de servicio, si se han disparado airbags, si se ha activado el tensor del cinturón, la cantidad de combustible, la temperatura dentro y fuera del vehículo, si las puertas y las ventanas están cerradas o abiertas y las seis últimas posiciones del vehículo, incluido la velocidad y la dirección.
- Otros datos que pueden relacionarse con el cliente son llamadas telefónicas con personas en el vehículo, el centro de asistencia al cliente que prestó el servicio y comentarios creados por el operador del servicio de atención al cliente.

Quién tiene acceso a los datos personales

Para ofrecer el servicio, Volvo contrata a subcontratistas. Estos subcontratistas trabajan por encargo de Volvo y sólo tienen derecho a utilizar los datos personales en la medida que les resulte necesario para prestar el servicio. Todos los subcontratistas están vinculados a contratos que los exige respetar la confiden-



Datos personales

cialidad y tratar los datos personales conforme a las normas vigentes.

Rutinas de selección

Los datos personales que se requieren para prestar el servicio VOC se almacenan durante el tiempo de contrato y posteriormente el tiempo necesario para que Volvo pueda cumplir sus obligaciones según la ley y otras normativas. Los datos que se generan durante sucesos cubiertos por el servicio VOC se eliminan tres meses después de tener lugar el suceso.

Correcciones y extractos

Los particulares tienen derecho a solicitar la corrección de datos incorrectos y a recibir un extracto que muestra los datos personales que están registrados. Para corregir datos personales, contacte con el servicio de atención al cliente de Volvo. Los extractos se solicitarán por escrito y la petición deberá estar firmada por el solicitante y contener el nombre, la dirección y el número de cliente. La petición se enviará a Volvo Car Corporation , Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg.

Consentimiento para el procesamiento de datos personales

Al activar la suscripción, en conformidad con lo que se indica en las instrucciones de este documento, el usuario da su consentimiento para el registro y uso de datos personales en relación con el servicio VOC.



Volvo. for life

VOLVO

Volvo Car Corporation TP 14393 (Spanish) AT 1146, Printed in Sweden, Göteborg 2011, Copyright © 2000-2011 Volvo Car Corporation