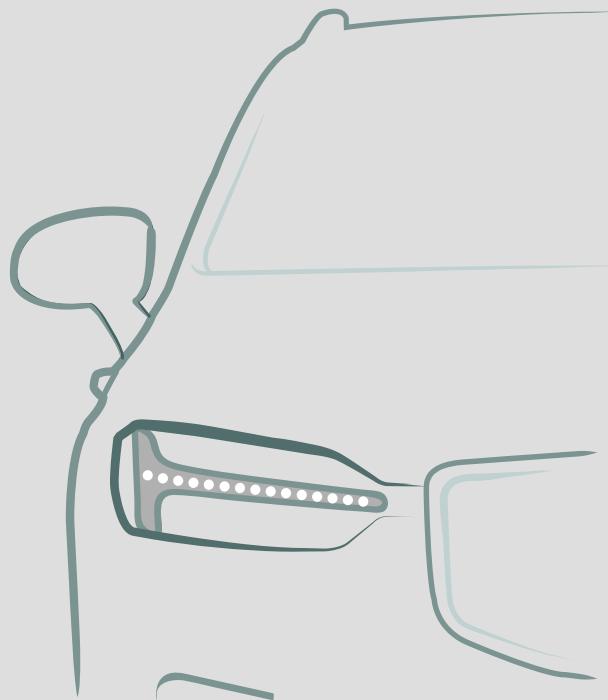




VOLVO ON CALL



VOLVO ON CALL

In diesem Dokument ist der Funktionsumfang des Systems Volvo On Call beschrieben.

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

Volvo On Call*	4	Die Priorität zwischen Volvo On Call*-Servicecenter und Alarmzentrale festlegen	20
Erste Schritte mit Volvo On Call*	5		
Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call	5	PIN-Code für Volvo On Call*	20
Hilfe über Volvo On Call*	6	Ein Fahrzeug mit Volvo On Call* kaufen oder verkaufen	21
Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call*	6	Reservebatterie für Volvo On Call*	22
Akute Hilfe über Volvo On Call*	7	Volvo On Call* und personenbezogene Daten	22
Hilfe am Straßenrand Volvo On Call*	8		
Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call*	9		
Diebstahlwarnung mit Volvo On Call*	10		
Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten	11		
Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call*	12		
Kundenbetreuung über Volvo On Call*	12		
Senden von Zielen an das Navigationssystem des Fahrzeugs über Volvo On Call* Servicecenter	13		
Volvo On Call*-Märkte	13		
Volvo On Call*-Dienste nach Märkten	15		
Volvo On Call* Verfügbarkeit	15		
Volvo On Call* im Ausland	16		
Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters	17		

VOLVO ON CALL

Volvo On Call*

Mit Volvo On Call haben Sie rund um die Uhr direkten Zugriff auf Ihr Fahrzeug und profitieren von noch mehr Komfort und Unterstützung.

Die Funktionen lassen sich über die App Volvo On Call¹ sowie die Tasten **ON CALL** und **SOS** an der Deckenkonsole bedienen:



So haben Sie in der App Volvo On Call auf Ihrem Smartphone z. B. die Möglichkeit, das Fahrzeug zu ver- und zu entriegeln oder den Kraftstoffstand zu prüfen. Bei einem Unfall lassen sich die benötigten Einsatzkräfte wie Polizei oder Krankenwagen direkt an den Unfallort entsenden. Bei einer Reifenpanne oder anderen weniger akuten Problemen können Sie über die App Pannenhilfe anfordern.

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.

Für alle anderen Dienste² einschließlich Pannenhilfe können die App Volvo On Call und die **ON CALL**-Taste verwendet werden.

Themenbezogene Informationen

- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Hilfe über Volvo On Call* (S. 6)
- Volvo On Call* und personenbezogene Daten (S. 22)
- Volvo On Call* Verfügbarkeit (S. 15)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)

Volvo On Call-System

Volvo On Call ist mit dem Sicherheits- und Alarmsystem sowie mit anderen Fahrzeugsystemen (wie Schließsystem und Klimaanlage) verbunden. Das Fahrzeug ist mit einem integrierten Modem ausgestattet, über das die Kommunikation mit dem Volvo On Call Servicecenter und der App Volvo On Call erfolgt. Zur Ortung des Fahrzeugs wird GNSS (Global Navigation Satellite System) verwendet.

Wenden Sie sich an das Servicecenter

Sie kontaktieren das Volvo On Call Servicecenter über die **ON CALL**-Taste des Fahrzeugs oder die App Volvo On Call. Sie können das Volvo On Call Servicecenter auch über Telefon anrufen.

1 Je nach Markt variieren die in der App verfügbaren Funktionen.

2 Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.

Erste Schritte mit Volvo On Call*

In diesem Artikel ist beschrieben, wie die Nutzung von Volvo On Call funktioniert.

Volvo On Call aktivieren

Wenn Sie Ihr Fahrzeug abholen, aktiviert der Händler das Volvo On Call-System, und Sie erhalten eine automatisch generierte PIN für Volvo On Call. Diese PIN dient der sicheren Identifizierung des Fahrzeughalters (oder einer vertrauenswürdigen Person, wie z. B. eines Familienmitglieds) und kann zur Ver- und Entriegelung des Fahrzeugs verwendet werden.

Volvo On Call abonnieren

Für das Fahrzeug muss ein gültiges Abonnement von Volvo On Call registriert sein.

Sie schließen das Abonnement ab, wenn das System beim Fahrzeugkauf aktiviert wird. Das Abonnement ist befristet, kann aber verlängert werden, wobei die Gültigkeitsdauer je nach Markt variiert. Wenden Sie sich an einen Volvo Partner.

ACHTUNG

Automatische Unfallmeldung, SOS-Taste und Pannenhilfe über die On Call-Taste funktionieren auch ohne Abonnement.

Volvo ID und Verbindung der App Volvo On Call mit dem Fahrzeug

Um Volvo On Call nutzen zu können, ist eine Volvo ID erforderlich. Nachdem eine Volvo ID

erstellt wurde, muss die App Volvo On Call mit dem Fahrzeug verbunden werden.

Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit Volvo On Call

Beim Kauf eines gebrauchten Volvo mit Volvo On Call ist es wichtig, die Daten des Vorbesitzers zu löschen und die eigenen Daten einzugeben, damit der Dienst ordnungsgemäß funktioniert. Wenden Sie sich hierzu an einen Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- PIN-Code für Volvo On Call* (S. 20)
- Ein Fahrzeug mit Volvo On Call* kaufen oder verkaufen (S. 21)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)

Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call

Volvo On Call-Nutzer können über die App Volvo On Call stets direkt auf ihr Fahrzeug zugreifen.

So lässt sich z. B. prüfen, ob vielleicht eine Lampe ausgewechselt oder Scheibenreinigungsflüssigkeit nachgefüllt werden muss. Sie können das Fahrzeug ver- und entriegeln, den Kraftstoffstand prüfen und sich die nächste Tankstelle anzeigen lassen. Auch die Vorklimatisierung kann eingestellt werden und wird über die Standklimafunktion oder per Fernstart des Fahrzeugs (ERS³) gestartet.

Die App Volvo On Call wird laufend aktualisiert. Aktuelle Informationen zu den für das jeweilige Fahrzeugmodell verfügbaren Funktionen finden Sie unter support.volvocars.com.

Die App Volvo On Call ist für iOS, Android und Windows Mobile erhältlich. Sie können die App im Apple App Store, in Google Play und im Windows Phone Store kostenlos herunterladen.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Hilfe über Volvo On Call* (S. 6)

Hilfe über Volvo On Call*

Bei einer Reifenpanne, einem Motorschaden oder einem Unfall kann Volvo On Call Ihnen helfend zur Seite stehen.

Neben den Bedien- und Komfortfunktionen über die App bietet Ihnen Volvo On Call über die Tasten **SOS** und **ON CALL** an der Deckenkonsole auch akute Hilfe, wenn sich z. B. ein Unfall oder ein Diebstahl ereignet oder Hilfe am Straßenrand benötigt wird. Ein weiteres Hilfeszenario ist die Fernentriegelung des Fahrzeugs bei einem Schlüsselverlust.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call*
(S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call*
(S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit
Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call*
(S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call*
orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On
Call* (S. 12)

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten
(S. 15)

Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call*

Bei einem Unfall kann das Fahrzeug automatisch eine Meldung an das Volvo On Call Servicecenter oder die nächste Einsatzleitstelle absetzen, von wo aus direkt Hilfe an den Unfallort entsendet werden kann.

Volvo On Call Servicecenter⁴

Wenn das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, zum Beispiel bei einem Unfall, bei dem Gurtstraffer oder Airbags eingesetzt werden, wird automatisch eine Meldung an das Volvo On Call-Servicecenter übermittelt. Es geschieht Folgendes:

1. Das Fahrzeug sendet automatisch eine Meldung, die u.A. die Fahrzeugposition enthält, an das Volvo On Call-Servicecenter.
2. Daraufhin stellt das Volvo On Call Servicecenter eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und einen eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
3. Danach kontaktiert das Volvo On Call Servicecenter die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.).

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das Volvo On Call Service-

³ Engine Remote Start ist für bestimmte Märkte und Modelle verfügbar.

⁴ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

center die zuständigen Dienste, die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Öffentliche Notrufnummer bevorzugen⁴

Es kann eingestellt werden, dass das Fahrzeug die öffentliche Notrufzentrale anruft, statt das Volvo On Call Servicecenter. Siehe hierzu separate Anweisungen.

Nächste Einsatzleitstelle⁵

Wenn z. B. bei einem Unfall das Sicherheitssystem des Fahrzeugs ausgelöst wird, sendet das Fahrzeug automatisch eine Meldung an die nächste Einsatzleitstelle. Es geschieht Folgendes:

1. Die Einsatzleitstelle stellt eine Sprechverbindung mit dem Fahrer her, um das Ausmaß des Unfalls und eventuellen Hilfebedarf zu erfragen.
2. Die Einsatzstelle entsendet die benötigten Sicherheitsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen usw.) an den Unfallort.

Alarmnummer

Bei Aktivierung des Unfallalarms versucht das System, eine Verbindung zum Volvo On Call Servicecenter im jeweiligen Land herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt.

⁴ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

⁵ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

⁶ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Die Priorität zwischen Volvo On Call*-Servicecenter und Alarmzentrale festlegen (S. 20)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 16)

Akute Hilfe über Volvo On Call*

In einer Notsituation können Sie sich an das Volvo On Call Servicecenter oder die nächste Einsatzleitstelle wenden, indem Sie die **SOS**-Taste drücken.

Volvo On Call Servicecenter⁶

Um bei Erkrankung oder äußerer Bedrohung gegen das Fahrzeug bzw. die Insassen Hilfe zu rufen, kann das Volvo On Call Servicecenter manuell alarmiert werden, indem die **SOS**-Taste mindestens 2 Sekunden lang gedrückt wird. Das Volvo On Call Servicecenter wird benachrichtigt, bekommt den Standort des Fahrzeugs übermittelt und versucht daraufhin, einen Sprechkontakt mit dem Fahrer herzustellen, um den Hilfsbedarf zu klären.

Wenn keine Sprechverbindung hergestellt werden kann, kontaktiert das Volvo On Call Servicecenter die zuständigen Rettungsdienste (Polizei, Krankenwagen, Abschleppdienst usw.), die daraufhin die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Öffentliche Notrufnummer bevorzugen⁶

Es kann eingestellt werden, dass das Fahrzeug die öffentliche Notrufzentrale anruft, statt das Volvo On Call Servicecenter. Siehe hierzu separate Anweisungen.



◀ Nächste Einsatzleitstelle⁷

Um bei Erkrankung oder äußerer Bedrohung gegen das Fahrzeug bzw. die Insassen Hilfe zu rufen, kann die nächste Einsatzleitstelle manuell alarmiert werden, indem die **SOS**-Taste mindestens 2 Sekunden lang gedrückt gehalten wird. Im Gespräch wird der Hilfebedarf (Polizei, Krankenwagen, Abschleppwagen o. Ä.) geklärt, und die erforderlichen Einsatzkräfte werden an den Unfallort entsendet.

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.

Für alle anderen Dienste⁸ einschließlich Pannehilfe können die App Volvo On Call und die **ON CALL**-Taste verwendet werden.

Alarmnummer

Bei Aktivierung des Unfallalarms versucht das System, eine Verbindung zum Volvo On Call Servicecenter im jeweiligen Land herzustellen. Wenn dies nicht möglich ist, wird der Anruf direkt an die Notrufnummer umgeleitet, die am aktuellen Fahrzeugstandort gilt.

⁷ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

⁸ Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Die Priorität zwischen Volvo On Call*-Servicecenter und Alarmzentrale festlegen (S. 20)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 16)

Hilfe am Straßenrand Volvo On Call*

Über die Taste **ON CALL** oder die App Volvo On Call können Sie Hilfe anfordern, wenn Sie z. B. eine Reifenpanne haben, Ihnen der Kraftstoff ausgegangen ist oder die Batterie entladen ist.

Wenn die **ON CALL**-Taste am Dachhimmel mindestens 2 Sekunden lang gedrückt wird, so wird ein Sprechkontakt zwischen dem Volvo On Call Servicecenter und den Fahrer hergestellt. Dies geschieht, um zu klären, welche Hilfeleistung nötig ist.

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.

Für alle anderen Dienste⁹ einschließlich Pannenhilfe können die App Volvo On Call und die **ON CALL**-Taste verwendet werden.

Der Dienst Pannenhilfe muss ggf. separat abgeschlossen werden.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 16)

- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)

Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call*

Über das Volvo On Call Service-Center kann das Fahrzeug fernentriegelt werden. Die Ver- und Entriegelung kann auch über die Volvo On Call App erfolgen.

Fernentriegelung über das Volvo On Call Service-Center¹⁰

Wenn der Transponderschlüssel verloren oder im Fahrzeug eingeschlossen wird, kann das Volvo On Call Service-Center das Fahrzeug innerhalb von 5 Tagen entriegeln, nachdem sich der Fahrzeughalter mit einem gültigen PIN-Code identifiziert hat. Danach entriegelt das Volvo On Call Service-Center nach entsprechender Übereinkunft das Fahrzeug.

1. Kontaktieren Sie das Volvo On Call Service-Center über die App Volvo On Call oder rufen Sie dort an.
2. Wenn das Volvo On Call 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.

⁹ Je nach Markt variieren die verfügbaren Dienste.

¹⁰ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.



- ◀ 3. Einmal leicht auf die gummierte Druckplatte unter dem Griff des Kofferraumdeckels bzw. der Heckklappe drücken, um das Fahrzeug zu entriegeln.
- > Jetzt lassen sich alle Türen wie gewohnt öffnen.

(i) ACHTUNG

Wenn die gummierte Druckplatte an der Heckklappe nicht innerhalb einer durch das Volvo On Call Service Center vorbestimmten Zeit gedrückt wird, wird das Fahrzeug wieder verriegelt.

(i) ACHTUNG

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

Fahrzeug über die App ver- oder entriegeln

Der Status sämtlicher Türen und Fenster wird angezeigt. Nach dem Verriegeln des Fahrzeugs können Sie das Fahrzeug bis zu fünf Tage aus der Ferne ver- und entriegeln. Aus Sicherheitsgründen wird zum Entriegeln des Fahrzeugs über die App Volvo On Call Ihre Volvo ID benötigt.

Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-centers (S. 17)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)

Diebstahlwarnung mit Volvo On Call*

Wenn der Alarm des Fahrzeugs aktiv wird, bekommt der Fahrzeugbesitzer eine Mitteilung an die Telefonnummer, die beim Händler registriert wurde, und dann erfolgt eine Push-Nachricht an die App Volvo On Call.

Wenn die Alarmanlage nicht innerhalb kurzer Zeit abgestellt wird, wird automatisch ein Mitarbeiter des Volvo On Call Service-Centers alarmiert¹¹. Daraufhin versucht der Mitarbeiter, den Fahrzeughalter telefonisch zu erreichen. Stellt sich heraus, dass Ihr Fahrzeug von einer unberechtigten Person benutzt wird, kann eine Ortung veranlasst werden.

Beim Ausschalten der Alarmanlage mithilfe des Transponderschlüssels wird die Funktion unterbrochen.

Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-centers (S. 17)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)

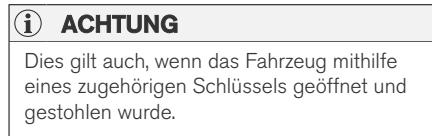
¹¹ Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)

Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call*¹² orten

Wenn Ihr Fahrzeug vermutlich gestohlen wurde, können Sie sich zwecks Ortung über die App Volvo On Call oder telefonisch an das Volvo On Call Service-Center wenden.

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



- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 16)

Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)

¹² Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

Ferngesteuerte Wegfahrsperr¹³ mit Volvo On Call*

Sollte das Fahrzeug gestohlen werden, lässt sich die Wegfahrsperr^e ferngesteuert aktivieren.

Bei einem Fahrzeugdiebstahl können Sie telefonisch oder über die Volvo On Call App Kontakt zum Volvo On Call Service-Center oder zu den Behörden aufnehmen.

ACHTUNG

Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug mithilfe eines zugehörigen Schlüssels geöffnet und gestohlen wurde.

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

Themenbezogene Informationen

- Telefonnummer des Volvo On Call* Service-centers (S. 17)
- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)

- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)

Kundenbetreuung über Volvo On Call^{*14}

Drücken Sie die **ON CALL**-Taste, wenn Sie allgemeine Fragen zu Ihrem Fahrzeug haben.

Bei Fragen zur Bedienung Ihres Fahrzeugs können Sie durch Drücken der **ON CALL**-Taste Kontakt zum Volvo On Call Service-Center aufnehmen. Dort sind unsere Mitarbeiter rund um die Uhr für Sie erreichbar.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperr^e mit Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)

¹³ Gilt für bestimmte Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

Senden von Zielen an das Navigationssystem des Fahrzeugs über Volvo On Call* Servicecenter

Wenden Sie sich an das Volvo On Call-Servicecenter, um sich Ziele direkt an das Navigationssystem¹⁵ des Fahrzeugs senden zu lassen.

Drücken Sie auf die **ON CALL**-Taste am Dachhimmel des Fahrzeugs, wenn Sie Unterstützung beim Auffinden eines Restaurants, eines Hotels, einer Werkstatt, einer Sehenswürdigkeit oder eines anderen Ziels benötigen. Ein Kundenbetreuer sendet das Ziel zum Fahrzeug und das Ziel kann anschließend auf dem Center Display als Zwischenziel oder Zielort hinzugefügter werden.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)
- Hilfe am Straßenrand Volvo On Call* (S. 8)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Diebstahlwarnung mit Volvo On Call* (S. 10)
- Gestohlenes Fahrzeug mit Volvo On Call* orten (S. 11)
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrre mit Volvo On Call* (S. 12)

- Kundenbetreuung über Volvo On Call* (S. 12)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)

Volvo On Call*-Märkte

Hier sehen Sie eine Liste über die Märkte, in denen Volvo On Call zur Verfügung steht. Nicht alle Dienste können in allen Märkten genutzt werden. Welche Dienste, die je nach Markt verfügbar sind, wird einzeln erläutert und geht aus der Beschreibung des jeweiligen Dienstes hervor.

Markt	Marktgruppe	
	A	B
Albanien		X
Belgien	X	
Bosnien und Herzegowina		X
Brasilien	X	
Bulgarien		X
Zypern		X
Dänemark	X	
Estland		X
Finnland	X	
Frankreich	X	
Griechenland		X

¹⁴ Gilt nicht für bestimmte Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

¹⁵ Betrifft bestimmte Märkte und Fahrzeuge mit Sensus Navigation*.





Markt	Marktgruppe	
	A	B
Irland	X	
Island		X
Israel		X
Italien	X	
Kanada	X	
Kasachstan	X	
China	X	
Kosovo		X
Kroatien		X
Lettland		X
Litauen		X
Luxemburg	X	
Mazedonien		X
Malta		X
Moldawien		X
Montenegro		X
Niederlande	X	
Norwegen	X	

Markt	Marktgruppe	
	A	B
Polen	X	
Portugal	X	
Rumänien		X
Russland	X	
Tschechien		X
Deutschland	X	
Schweiz	X	
Serben		X
Slowakei		X
Slowenien		X
Spanien	X	
Großbritannien	X	
Schweden	X	
Türkei		X
Weißrussland	X	
Ukraine		X
Ungarn		X

Markt	Marktgruppe	
	A	B
USA	X	
Österreich	X	

Aktueller Stand

Volvo On Call steht in immer mehr Regionen zur Verfügung. Den aktuellen Stand zur geografischen Verbreitung von Volvo On Call erfahren Sie unter support.volvocars.com oder von Ihrem Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)

Volvo On Call*-Dienste nach Märkten

Hier sehen Sie, in welcher Marktgruppe welche Volvo On Call-Dienste zur Verfügung stehen.

Dienste	Marktgruppe	
	A	B
App Volvo On Call	X	X
Automatischer Unfallalarm	X	X
Akuthilfe im Notfall	X	X
Pannenhilfe	X	X
Fernentriegelung über das Servicecenter	X	
Diebstahlwarnung über das Servicecenter	X	
Fahrzeugortung bei Diebstahl	X	
Fernsteuerung der Wegfahrsperre	X ^A	
Kundenbetreuung	X	X ^B
Senden von Zielen an das Navigationssystem über das Servicecenter	X ^A	

A Nur in bestimmten Volvo On Call-Märkten der Gruppe A

B Nur in bestimmten Volvo On Call-Märkten der Gruppe B

Weitere Informationen auf der Supportseite von Volvo Cars

Besuchen Sie support.volvocars.com für weitere Informationen über die Dienste und App-Funktionen von Volvo On Call.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)

Volvo On Call* Verfügbarkeit

Nach dem Entfernen des Transponderschlüssels stehen die Funktionen des Volvo On Call-Systems noch eine Weile zur Verfügung.

Nachdem der Transponderschlüssel aus dem Auto genommen wurde, sind die Funktionen 5 Tage dauerhaft und danach 17 Tage einmal pro Stunde verfügbar. Nach insgesamt 22 Tagen wird das System abgeschaltet, bis das Fahrzeug erneut gestartet wird¹⁶.

WARNUNG

Die Dienste funktionieren nur in Regionen, in denen der Dienst verfügbar ist und die Mobilfunkabdeckung des Fahrzeugs gewährleistet ist.

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.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Reservebatterie für Volvo On Call* (S. 22)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)
- Volvo On Call*-Dienste nach Märkten (S. 15)
- Volvo On Call* im Ausland (S. 16)

Volvo On Call* im Ausland

Je nach Land können die verfügbaren Volvo On Call-Dienste variieren.

Beim Drücken der **SOS**-Taste werden Sie stets mit dem Volvo On Call Service-Center des Landes verbunden, in dem Sie sich mit Ihrem Fahrzeug befinden. Wenn kein Volvo On Call Service-Center vorhanden ist, wird die nächste Einsatzleitstelle kontaktiert.

Beim Drücken der **ON CALL**-Taste werden Sie stets mit dem Volvo On Call Service-Center in Ihrem Heimatland verbunden.

In Ländern ohne Roaming-Abkommen stehen die Volvo On Call-Dienste jedoch nicht zur Verfügung.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an einen Volvo Partner.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call*-Märkte (S. 13)

¹⁶ Die Verfügbarkeit der Funktionen kann variieren.

Telefonnummer des Volvo On Call*
Servicecenters

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Albanien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Belgien	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnien und Herzegowina	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brasilien	0800 70 775 90	Nicht zutreffend
Bulgarien	+359 291 146	+359 291 146
Zypern	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Dänemark	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estland	80 07 777	+372 602 23 65
Finnland	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Frankreich	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Griechenland	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irland	+44 20 860 39 848	+44 20 860 39 848
Island	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Israel	+972 773 601 417	+972 773 601 417
Italien	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Kanada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kasachstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
China	400 606 1635	+86 40 606 1635
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Kroatien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Lettland	800 070 77	+371 661 008 21
Litauen	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (Kundencenter in Belgien)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Mazedonien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malta	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldawien	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Montenegro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Niederlande	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Norwegen	800 30 060	+47 22 32 39 50
Polen	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Rumänien	313 200 200	+36 145 844 47
Russland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Schweiz	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serben	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slowakei	+421 258 252 186	+421 258 252 186

Land	Aus dem Inland	Aus dem Ausland
Slowenien	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Spanien	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Großbritannien	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Schweden	020 55 55 66	+46 31 518 335
Tschechien	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Türkei	444 4 858	+90 212 356 13 17
Deutschland	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Weißrussland	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303 555	+380 444 950 078
Ungarn	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Österreich	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Volvo On Call* Verfügbarkeit (S. 15)

Die Priorität zwischen Volvo On Call*-Servicecenter und Alarmzentrale festlegen

Wählen, ob das Fahrzeug in einer Notsituation das Volvo On Call Servicecenter oder die Notrufzentrale anrufen soll.

In Fahrzeugen mit Volvo On Call¹⁷ ist es möglich, einzustellen, ob das Fahrzeug das Volvo On Call-Servicecenter oder die öffentliche Alarmzentrale anrufen soll, wenn der automatische Unfallalarm ausgelöst oder die **SOS**-Taste benutzt wird.

Die Werkseinstellung des Fahrzeugs lautet, zuerst das Volvo On Call-Servicecenter zu verständigen.

Um dies zu ändern:

1. Tippen Sie im Topmenü des Center Displays auf **Einstellungen**.
2. Tippen Sie auf **Kommunikation → Volvo On Call**.
3. Wählen Sie **Öffentl. Call Center priorität vor Volvo Call Center**, wenn die öffentliche Notrufzentrale direkt kontaktiert werden soll.

ACHTUNG

Bei Kontaktaufnahme mit dem Volvo On Call Service-Center werden verschiedene Daten übermittelt, die dem Personal in der Einsatzzentrale die möglichst schnelle Entsendung der richtigen Hilfskräfte erleichtern. Wenn keine Verbindung zum Service-Center hergestellt werden kann, kontaktiert das Fahrzeug direkt die öffentliche Einsatzzentrale.

Wenn die Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Einsatzzentrale eingestellt ist, wird nicht die gleiche Datenmenge übermittelt. Wenn keine Verbindung hergestellt werden kann, wird das Volvo On Call Service-Center nicht angerufen.

Themenbezogene Informationen

- Automatischer Unfallalarm mit Volvo On Call* (S. 6)
- Akute Hilfe über Volvo On Call* (S. 7)

PIN-Code für Volvo On Call*

Der PIN-Code wird aus Sicherheitsgründen verwendet, um eine Person zu identifizieren, die berechtigt sein soll, Volvo On Call-Dienste in einem bestimmten Fahrzeug ausführen zu dürfen.

Der vierstellige PIN-Code, der dem Fahrzeughalter bei Aktivierung des Abonnements vom Händler zugeschickt wurde, dient der Identifizierung der zur Nutzung bestimmter Volvo On Call-Dienste berechtigten Personen, z. B. Eriegen des Fahrzeugs durch das Volvo On Call Service-Center¹⁸ oder Erstellung eines Kontos für die App Volvo On Call.

PIN-Code vergessen oder Änderungswunsch

Wenn Sie den PIN-Code vergessen haben oder ändern möchten (z. B. beim Kauf eines Gebrauchtwagens mit Volvo On Call), wird Kontakt zu

- einem Händler oder
- dem Volvo On Call Servicecenter¹⁸ über die **ON CALL**-Taste, Volvo On Call-App oder durch ein gewöhnliches Telefongespräch hergestellt.

Daraufhin wird dem Fahrzeughalter ein neuer Code zugeschickt.

¹⁷ Gilt für Volvo On Call-Märkte der Gruppe A.

¹⁸ Gilt nicht für Volvo On Call-Märkte der Gruppe B.

Ein falscher PIN-Code wurde wiederholt in die App eingegeben

Wenn zehnmal hintereinander ein falscher PIN-Code eingegeben wird, dann 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 so vor, wie beim Erstellen des früheren App-Kontos.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)
- Erste Schritte mit Volvo On Call* (S. 5)
- Ferngesteuerte Ver- und Entriegelung mit Volvo On Call* (S. 9)
- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- Ein Fahrzeug mit Volvo On Call* kaufen oder verkaufen (S. 21)

Ein Fahrzeug mit Volvo On Call* kaufen oder verkaufen

Bei einem Halterwechsel ist es wichtig, den Volvo On Call-Dienst zu beenden.

Volvo On Call-Dienst beenden

Wenden Sie sich bei einem Besitzerwechsel an einen Volvo Partner oder Händler, um den Dienst zu beenden. Der Händler hebt das Abonnement auf und löscht den Dienstverlauf. Der Dienst kann auch über die Volvo On Call-App beendet werden.

Bei einem Besitzerwechsel müssen die persönlichen Einstellungen und Benutzerdaten auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden, siehe. Dies erfolgt über das Einstellungsmenü im Center Display.

Volvo On Call-Dienst starten

Beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs mit Volvo On Call:

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

Themenbezogene Informationen

- Kontrolle und Komfort mit der App Volvo On Call (S. 5)
- PIN-Code für Volvo On Call* (S. 20)
- Telefonnummer des Volvo On Call* Servicecenters (S. 17)

Reservebatterie für Volvo On Call*

Bei einem Stromausfall im Fahrzeug wird die Hauptbatterie durch die Reservebatterie von Volvo On Call ersetzt.

Die Reservebatterie hat eine begrenzte Kapazität. Wenn die Batterie gewartet oder ausgetauscht werden muss, erscheint eine Meldung - **Volvo On Call Service erforderlich** - im Fahrerdisplay.

Wenn die Meldung weiterhin angezeigt wird wenden Sie sich an eine Volvo-Vertragswerkstatt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)

Volvo On Call* und personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die vom Volvo On Call-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 Car Belux
Dänemark	Volvo Car Denmark A/S
England	Volvo Car UK Ltd
Finnland	Volvo Car Finland Oy Ab
Frankreich	Volvo Car France
Griechenland	Volvo Car Hellas
Italien	Volvo Car Italia S.p.A.
Niederlande	Volvo Cars Nederland B.V.
Norwegen	Volvo Car Norway AS
Polen	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.

Land	Vertriebsgesellschaft
Russland	Volvo Car Russia
Schweiz	Volvo Car Switzerland AG
Spanien	Volvo Car España S.L.U.
Schweden	Volvo Car Sweden AB
Tschechien	Volvo Car Czech Republic s.r.o.
Türkei	Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti.
Deutschland	Volvo Car Germany GmbH
Weißrussland	Volvo Car Russia
Ungarn	Volvo Autó Hungária Kft.
Österreich	Volvo Car Austria GmbH

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 personenbezogenen Daten, die in Zusammenhang mit Volvo On Call verarbeitet werden, bestehen hauptsächlich aus folgenden drei Kategorien.

- Personenbezogene Daten, die der Kunde bei Aktivierung von Volvo On Call und anderen Kontakten mit Volvo angibt, wie Name, Adresse, Telefonnummer sowie Art und Dauer des Dienstes.
- Wenn Volvo On Call infolge eines entsprechenden Ereignisses genutzt wird, versendet das Fahrzeug automatisch eine Mitteilung mit bestimmten Informationen. Diese Mitteilung enthält folgende Informationen: Fahrzeug-Identifikationsnummer (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 Servicecenter 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 Volvo On Call-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, welche die Nutzung von Volvo On Call 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 Volvo On Call-Dienst erfolgt.

Themenbezogene Informationen

- Volvo On Call* (S. 4)

V O L V O