



WEB EDITION
VOLVO ON CALL

ESTIMADO USUARIO DE VOLVO

Le agradecemos la elección de Volvo On Call.

Este documento describe las funciones del sistema Volvo On Call. Para que el sistema funcione, se requiere una suscripción activa.

Las especificaciones, datos de diseño e ilustraciones de este suplemento no son de carácter

definitivo. Nos reservamos el derecho a efectuar modificaciones sin aviso previo.

Saludos cordiales

Volvo Car Corporation





01 VOLVO ON CALL (VOC)

Volvo On Call*.....	5
Visión de conjunto de Volvo On Call*.....	6
Utilizar Volvo On Call*.....	6
Funciones Volvo On Call* disponibles.....	7
Servicios de confort con Volvo On Call*.....	8
Aplicación para móvil Volvo On Call*.....	9
Activación a distancia del calefactor* mediante SMS.....	11
Activar a distancia el calefactor* mediante SMS.....	11
Servicios de seguridad con Volvo On Call*.....	12
Servicio manual de seguridad con Volvo On Call*.....	13
Solicite asistencia en carretera con Volvo On Call*.....	13
Servicios de protección con Volvo On Call*.....	13
Abrir el vehículo con ayuda del centro de atención al cliente de Volvo On Call*.....	15
Opciones de menú con Volvo On Call*.....	15
Mensaje de Volvo On Call* en el display..	16
Disponibilidad de Volvo On Call*.....	17
Número de teléfono del centro de aten- ción al cliente de Volvo On Call*.....	19
Código PIN para Volvo On Call*.....	20



Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call*.....	20
Datos personales.....	21

01



01



VOLVO ON CALL (VOC)





Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC) es un servicio adicional al que pueden abonarse los propietarios de vehículos Volvo. La suscripción está compuesta por servicios de seguridad, de protección y de confort.*

El sistema VOC conecta con el sistema SRS y de alarma del automóvil y con el resto de sistemas del mismo (entre otros, cierre y climatizador). El automóvil tiene un módem integrado para la comunicación entre el vehículo y los servicios de VOC. En el mapa (p. 17) pueden verse los países en los que está disponible el sistema. Contacte con un concesionario Volvo para obtener información actualizada, puesto que el mapa puede sufrir cambios. La oferta y los servicios de suscripción dependen del mercado. Contacte con un concesionario Volvo para obtener información sobre los servicios que se ofrecen en cada país.

Disponibilidad

Después de sacar la llave del automóvil, las funciones del sistema están disponibles de forma continua durante 5 días y, a continuación, una vez por hora durante los 17 días siguientes. Después de un total de 22 días, el sistema se cerrará hasta que se arranque el automóvil.

El sistema utiliza GNSS (Global Navigation Satellite System) para localizar el vehículo. El módem integrado del automóvil se utiliza para contactar con el centro de atención al cliente de VOC y la aplicación de VOC.



PRECAUCIÓN

El sistema solo funciona en regiones en las que la empresa asociada de VOC dispone de cobertura de móvil y en los mercados en los que está disponible el servicio.

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.

Suscripción

La primera suscripción se inicia cuando se compra el vehículo y se activa el sistema. La suscripción tiene un tiempo límite, pero puede ampliarse y el plazo depende del mercado.

Servicios de confort

- Aplicación para móvil (p. 9) de Volvo On Call.
- Activación a distancia del calefactor mediante SMS (p. 11).

Servicios de seguridad

- Alarma automática (p. 12).
- Alarma manual (p. 12).
- Asistencia en carretera (p. 13).

Servicios de protección

- Notificación de robo (p. 13).
- Localización de vehículo robado (p. 13).
- Apertura a distancia (p. 13).
- Inmovilizador controlado a distancia (p. 13)¹.



NOTA

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

Información en Internet

Para más información acerca de Volvo On Call, consulte support.volvocars.com.

Con una cuenta Volvo ID, puede iniciar sesión en la aplicación del móvil (p. 9). En la sección titulada Volvo ID del manual del propietario encontrará más información sobre sus ventajas y cómo se crea un Volvo ID.

Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)

¹ Algunos mercados.



01 VOLVO ON CALL (VOC)

01

- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)
- Disponibilidad de Volvo On Call* (p. 17)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 19)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Datos personales (p. 21)

Visión de conjunto de Volvo On Call*

Visión de conjunto de botones y pantallas.



Información relacionada

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 16)

Utilizar Volvo On Call*

El sistema Volvo On Call (VOC) se activa pulsando uno de los dos botones del techo o realizando selecciones en el menú.

VOC se inicia automáticamente cuando se activa el sistema de seguridad del vehículo, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag. Se establece un contacto entre el vehículo y el centro de atención al cliente de VOC que envía la ayuda apropiada a la posición del vehículo.

Botón SOS - en situaciones de emergencia

Mantenga pulsado el botón **SOS** del techo durante como mínimo 2 segundos para activar el servicio de alarma manual.

Opción del botón SOS

Pulse **OK/MENU** en la vista normal de **MY CAR** y seleccione **Ajustes** → **Volvo On Call** → **SOS**.

Botón ON CALL - en caso de problemas con el vehículo

Mantenga pulsado el botón **ON CALL** del techo durante como mínimo 2 segundos para activar el servicio y ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de VOC, véase Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7).



Opción del botón ON CALL

Pulse **OK/MENU** en la vista normal de **MY CAR** y seleccione **Ajustes** → **Volvo On Call** → **On Call**.

NOTA

El botón **SOS** solo debe utilizarse en caso de accidente, enfermedad o amenaza exterior contra el vehículo y sus pasajeros. La función **SOS** solo está pensada para situaciones de emergencia. El uso indebido del botón puede ocasionar cargos adicionales.

El botón **ON CALL** puede utilizarse para otros servicios como, por ejemplo, asistencia en carretera.

Interrumpir el servicio

El servicio iniciado puede interrumpirse en el plazo de 10 segundos pulsando una vez el botón **EXIT**.

Configuración

Posibles selecciones y ajustes en el sistema de menús (p. 15).

- **Cerradura** - determine cuándo deben estar activados los botones **SOS** y **ON CALL**. La función hace que los botones estén activados si la llave está en la posición **I** o **II** o si el motor está en marcha.
- **Activar servicio** - Se utiliza para activar la suscripción y acceder al servicio.

El estado Activar suscripción indica que el sistema VOC debe activarse en un taller Volvo antes de que el propietario del vehículo pueda registrar la suscripción.

Información relacionada

- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 16)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Activar a distancia el calefactor* mediante SMS (p. 11)
- Servicio manual de seguridad con Volvo On Call* (p. 13)
- Solicite asistencia en carretera con Volvo On Call* (p. 13)
- Abrir el vehículo con ayuda del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 15)

Funciones Volvo On Call* disponibles

Visión de conjunto de las funciones Volvo On Call (VOC) disponibles a través del centro de atención al cliente de VOC y la aplicación móvil VOC.

Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Activación a distancia del calefactor		X
Alarma automática	X	
Alarma manual	X	
Asistencia en carretera	X	X
Notificación de robo	X	X
Localización de vehículo robado	X	
Apertura a distancia	X	X
Cierre a distancia		X



01 VOLVO ON CALL (VOC)

01



Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Inmovilizador controlado a distancia ^B	X	
Arranque a distancia del motor (ERS) ^{B, C}		X
Localización del automóvil	X	X
Tablero de instrumentos del automóvil		X
Registro de viajes		X
Información sobre el vehículo		X
Estado de la batería y la carga ^D	X	X
Controlar la carga a horas específicas ^D		X

Servicio	Centro de atención al cliente	Aplicación ^A
Aviso para conectar el cable de carga ^D		X
Preacondicionamiento ^D		X
Enviar destino al vehículo ^E		X

A Algunas funciones no están disponibles para todos los modelos de automóvil.

B Algunos mercados.

C Algunos automóviles con caja de cambios automática.

D Solo con V60 PLUG-IN HYBRID y S60L Twin Engine.

E Se requiere Sensus Navigation.

Información relacionada

- Servicios de confort con Volvo On Call* (p. 8)
- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)

Servicios de confort con Volvo On Call*

Servicios de confort por teléfono como activación a distancia del calefactor* mediante sms o comunicarse con el automóvil mediante una aplicación para móviles.

Existe una aplicación que permite al usuario de Volvo On Call mantenerse en contacto con su vehículo aparcado a través de un iPhone, un Windows Phone o un Android. La aplicación puede localizar el vehículo, cerrarlo a distancia, arrancarlo a distancia, ver información sobre el nivel de combustible, etc. Obtenga más información sobre la aplicación (p. 9).

Los vehículos equipados con calefactor de motor y de habitáculo accionado por combustible en combinación Volvo On Call ofrecen la posibilidad de ajustar el calefactor a distancia con un teléfono móvil. Obtenga más información sobre la activación a distancia del calefactor mediante SMS (p. 11).

Información relacionada

- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)



Aplicación para móvil Volvo On Call*

Como usuario de Volvo On Call, tiene a su disposición una aplicación para móviles que le permite mantener el contacto con el automóvil aparcado a través del teléfono móvil.

Algunas funciones no están disponibles para todos los modelos de automóvil.

La aplicación para móviles puede actualizarse de forma continua, por lo que es posible que esta información no refleje la funcionalidad disponible. Para más información acerca de Volvo On Call, consulte support.volvocars.com.

La aplicación está prevista para teléfonos iPhone, Windows Phone y Android. Se descarga en Apples AppStore, Windows Phone o Google Play.

Se requiere un Volvo ID personal para aprovechar la aplicación y los servicios por Internet de Volvo.

En la sección titulada Volvo ID del manual del propietario encontrará más información sobre sus ventajas y cómo se crea un Volvo ID.

Localización del automóvil

La posición del vehículo se indica en un mapa, que le guía hasta el automóvil. El sistema tiene además una brújula digital que señala en la dirección correcta. Existe la posi-

bilidad de activar la bocina y los intermitentes del vehículo para facilitar la localización.

Enviar destino al vehículo

Con la aplicación para móvil, la función "Send to Car" puede utilizarse para enviar un destino (por ejemplo, hoteles, tiendas, cines, restaurantes, gasolineras) al vehículo. La posición del destino estará disponible después en el sistema de navegación del vehículo². Si el sistema de navegación del vehículo no se ha instalado en fábrica, será necesario que un concesionario Volvo actualice la configuración del vehículo para que la aplicación de VOC sepa que puede enviar un destino al vehículo. Para instrucciones sobre la función Send to Car, véase support.volvocars.com.

Tablero de instrumentos del automóvil

Este sistema ofrece al conductor una serie de datos: nivel de combustible, autonomía con el combustible disponible en el depósito, consumo medio de combustible, velocidad media, cuentakilómetros y cuentakilómetros parciales.

Control del automóvil

La aplicación para móviles realiza un "chequeo" del automóvil y muestra información sobre bombillas, líquido de frenos, refrigerante y nivel de aceite.

Registro de viajes

Permite descargar y guardar datos detallados de cada viaje realizado durante los últimos 40 días. También pueden exportarse de la aplicación para móviles todos o una selección de los viajes en formato hoja de cálculo y enviarlos a una dirección de correo electrónico. Esto es de gran utilidad, por ejemplo, durante viajes de negocios.

La función de registro de viajes puede desconectarse. En ese caso, el automóvil no envía información después de cada viaje.

Información sobre el vehículo

Es fácil acceder a datos básicos sobre el automóvil como el modelo, la matrícula y el número VIN.

Advertencia de robo

Si se activa la alarma del automóvil, el conductor se entera de ello a través del móvil.

Apertura a distancia de las puertas

Se muestra el estado de todas las puertas y las ventanas. El conductor puede cerrar y abrir el automóvil. Por razones de seguridad, se requiere siempre la contraseña de la aplicación para abrir a distancia el automóvil. Su Volvo ID personal se utiliza como contraseña.

Activación a distancia del calefactor

Si el automóvil está equipado con un calefactor de estacionamiento, este puede activarse

² Se aplica a Sensus Navigation.



01 VOLVO ON CALL (VOC)

01



directamente o programarse para ponerse en marcha en dos ocasiones diferentes.

Arranque a distancia del motor³

El arranque a distancia (ERS – Engine Remote Start) permite poner en marcha el motor a distancia para regular la temperatura del habitáculo antes de iniciar la marcha. Para poder iniciar la marcha con el vehículo debe activarse el modo de conducción. Esto se realiza del mismo modo que en el arranque del motor. Consulte el apartado Arranque del motor en el manual de propietario para ver cómo se arranca el motor.

El climatizador se activa con la configuración automática. Un motor arrancado a distancia permanecerá activo un máximo de 15 minutos, tras lo que se apagará. Tras 2 activaciones del arranque a distancia, el motor se deberá poner en marcha de la manera habitual para poder reutilizar el dispositivo de arranque a distancia nuevamente.

El dispositivo de arranque a distancia del motor solo puede instalarse en automóviles con caja de cambios automática y que estén provistos de un interruptor de capó⁴.



PRECAUCIÓN

Para arrancar el motor remotamente deberán cumplirse los criterios siguientes:

- El vehículo deberá estar bajo vigilancia.
- No debe haber ninguna persona o animal dentro ni alrededor del automóvil.
- El vehículo no puede hallarse en un espacio cerrado y sin ventilación. Los gases de escape pueden dañar gravemente a personas y animales.



NOTA

Respete las disposiciones/reglas sobre operación en ralentí de ámbito local/nacional. Tenga también en cuenta reglamentos y normas locales y nacionales relativos al nivel de sonido cuando el motor está en marcha.

Estado de la batería y de la carga⁵

Compruebe el estado de la batería híbrida y si se está cargando.

Controlar la carga a horas específicas⁵

La carga no necesita iniciarse de forma inmediata tras la conexión del cable de carga. Existe la opción de ajustar el momento de la carga a través de la aplicación móvil.

Aviso para conectar el cable de carga⁵

Posibilidad de activar un aviso en la aplicación del móvil de que se ha olvidado conectar el cable de carga tras aparcar el vehículo.

Preacondicionamiento⁵

Con el preacondicionamiento, los sistemas de propulsión y el habitáculo del automóvil se preparan antes de iniciar la marcha para reducir tanto el desgaste como el consumo energético. La aplicación para móviles se utiliza de forma correspondiente para activar a distancia el calefactor.

Información relacionada

- Funciones Volvo On Call* disponibles (p. 7)
- Servicios de confort con Volvo On Call* (p. 8)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)

³ Algunos modelos y mercados.

⁴ Se instala en el XC60, en automóviles con alarma y en la mayoría de los modelos con motores de 4 cilindros o si se selecciona ERS en una renovación.

⁵ Solo con V60 PLUG-IN HYBRID y S60L Twin Engine.



Activación a distancia del calefactor* mediante SMS

Los vehículos equipados con calefactor de motor y de habitáculo accionado por combustible en combinación Volvo On Call ofrecen la posibilidad de ajustar el calefactor a distancia con un teléfono móvil. El temporizador puede programarse enviando el ajuste deseado con ayuda de un teléfono móvil, véase activar calefactor a distancia (p. 11).

La posibilidad de controlar el calefactor del vehículo con un teléfono móvil, facilita el uso del calefactor y aumenta la sensación de confort enviando simplemente un SMS.

La función de calefacción tiene dos horas, denominadas **T1** y **T2** en la descripción. Estas indican la hora en que el automóvil ha de alcanzar la temperatura ajustada. Para que el usuario autorizado sea el único que pueda controlar el calefactor, el mensaje de SMS debe contener la matrícula del vehículo⁶ y el código PIN del sistema Volvo On Call.

Información relacionada

- Activar a distancia el calefactor* mediante SMS (p. 11)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)

Activar a distancia el calefactor* mediante SMS

El calefactor del vehículo se controla mediante SMS.

NOTA

Compruebe con cuidado dónde está aparcado el vehículo cuando se utiliza la activación a distancia del calefactor, ya que este emite gases de escape.

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, # código PIN # 1 #

Número de teléfono

El mensaje debe enviarse al siguiente número: +46 70 903 20 40. Algunos móviles permiten crear una plantilla para agilizar el control.

Órdenes directas

Para activar el calefactor directamente:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 1 #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor está en marcha y quiere apagarlo directamente:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 0 #
2. Envíe el mensaje.

Órdenes temporales

Si quiere añadir una nueva hora, concluya el mensaje con la hora que desee, por ejemplo 1730⁷.

Cambiar y activar **T1**:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 11 # Hora #
2. Envíe el mensaje.

Cambiar y activar **T2**:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 12 # Hora #
2. Envíe el mensaje.

Si desea activar una hora programada anteriormente:

Activar **T1**:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # 11 #
2. Envíe el mensaje.

Activar **T2**:

⁶ La matrícula puede contener tanto mayúsculas como minúsculas.

⁷ La hora se redondea al intervalo de 5 minutos más próximo.



01 VOLVO ON CALL (VOC)

01



1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # **12** #
2. Envíe el mensaje.

Para cancelar una activación del calefactor prevista anteriormente, deberá desactivarse la hora programada.

Para desactivar **T1**:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # **01** #
2. Envíe el mensaje.

Para desactivar **T2**:

1. Introduzca la matrícula del automóvil y el # código PIN # **02** #
2. Envíe el mensaje.

Si el calefactor no se activa

En determinadas situaciones, el calefactor no puede ponerse en marcha con un SMS. El sistema envía entonces un SMS con el texto " ¡El calefactor no puede arrancar!" al teléfono móvil que ha intentado iniciar el servicio.

Información relacionada

- Activación a distancia del calefactor* mediante SMS (p. 11)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)

Servicios de seguridad con Volvo On Call*

La alarma automática y manual y la posibilidad de solicitar asistencia en carretera son servicios de seguridad disponibles por mediación de Volvo On Call (VOC). Los servicios de seguridad se utilizan para avisar en caso de accidente o situación de emergencia.

Alarma automática

Cuando se activa el sistema de seguridad del vehículo, por ejemplo, al producirse un accidente en el que se alcanza el nivel de activación de los pretensores de los cinturones o del airbag, se envía automáticamente una señal al centro de asistencia al cliente de VOC. Tiene lugar lo siguiente:

1. Se envía automáticamente un mensaje del vehículo al servicio de asistencia al cliente de VOC.
2. El centro de atención al cliente de VOC habla con el conductor del automóvil y trata de determinar la gravedad del accidente y la necesidad de ayuda.
3. Luego, el centro de atención al cliente de VOC se pone en contacto con los servicios de urgencia necesarios (policía, ambulancia, rescate, etc.).

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de VOC contacta con las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

Alarma manual

Contacte con el centro de atención al cliente de VOC para solicitar ayuda en situaciones de emergencia, véase alarma manual (p. 13).

Asistencia en carretera

Para solicitar ayuda, por ejemplo, en caso de pinchazo, agotamiento de combustible o descarga de la batería, véase llamar al servicio de asistencia en carretera (p. 13).

Puede requerirse una suscripción aparte al servicio de asistencia en carretera.

Número de alarma

Cuando se activa el servicio de alarma, el sistema trata de ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de VOC. Si esto no es posible, la llamada se envía directamente al número de emergencia de la zona en la que se encuentra el automóvil^B.

Información relacionada

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)

^B Algunos mercados.

* Opcional/accesorio, para mayor información, vea Introducción.



Servicio manual de seguridad con Volvo On Call*

Contacte con el centro de atención al cliente de Volvo On Call (VOC) para solicitar ayuda en situaciones de emergencia.

Para enviar manualmente una alarma al centro de atención al cliente de VOC:

1. Pulse el botón **SOS** (p. 6) durante como mínimo 2 segundos para solicitar ayuda en caso de enfermedad, amenaza exterior contra el automóvil o sus pasajeros, etc.
2. El centro de atención al cliente de VOC obtiene un mensaje sobre la necesidad de ayuda y la posición del automóvil.
3. El centro de atención al cliente de VOC habla con el conductor y se pone de acuerdo sobre la ayuda que se necesita.

Si no es posible establecer una comunicación oral, el centro de atención al cliente de VOC contacta con las autoridades competentes para que adopten de medidas apropiadas.

Información relacionada

- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 19)

Solicite asistencia en carretera con Volvo On Call*

Solicitar ayuda en caso de pinchazo, agotamiento de combustible, descarga de la batería, etc.

1. Pulse el botón **ON CALL** (p. 6) durante por lo menos 2 segundos.
2. El centro de atención al cliente de VOC habla con el conductor y estos se ponen de acuerdo sobre la ayuda necesaria.

Información relacionada

- Servicios de seguridad con Volvo On Call* (p. 12)
- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 19)

Servicios de protección con Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC) ofrece asistencia en caso de intrusión o robo del vehículo y puede desbloquear el vehículo a distancia si las llaves se pierden o se dejan olvidadas dentro del vehículo.

El propósito de los servicios de protección es minimizar el riesgo de robo del automóvil. Si roban el vehículo, este puede localizarse e inmovilizarse.

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

Aparte de los servicios de seguridad y protección, algunos mercados ofrecen una ampliación del sistema de protección como equipamiento opcional:

El sistema de protección está certificado según Stichting VbV, por lo que cumple los requisitos según Track & Tracing, TT03⁹, ¹⁰.

⁹ Solo es válido para Holanda.

¹⁰ No se aplica al V40/V40 Cross Country.



Notificación de robo

VOC envía automáticamente una señal al centro de atención al cliente de VOC en caso de intrusión o robo (si se activa el sistema de alarma del automóvil).

Si se activa el sistema de alarma del automóvil, el centro 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

Si se constata un robo u otro uso no autorizado del vehículo, el propietario puede ponerse de acuerdo con la policía y el centro de atención al cliente de VOC para localizar el vehículo. El centro de atención al cliente de VOC envía un mensaje al vehículo para determinar su posición. A continuación se pone en

contacto con la policía u otra autoridad competente.

NOTA

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

Apertura a distancia

Si la llave del automóvil se pierde o se deja olvidada dentro del vehículo, este puede abrirse a distancia en un plazo de 5 días con ayuda del centro de atención al cliente de VOC después de aprobarse una verificación con código PIN. A continuación, el servicio de atención al cliente de VOC abre el automóvil según común acuerdo.

Inmovilizador controlado a distancia¹¹

Vigilancia e inmovilización de un vehículo robado.

Si roban el automóvil, el propietario o la autoridad competente contactan con el centro 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 centro de atención al cliente de VOC desactiva las llaves para impedir el arranque del automóvil. Un automóvil inmovilizado solo puede arrancarse de nuevo contactando con el centro de atención al cliente de VOC y después de aprobarse una verificación con código PIN. Después, el centro de atención al cliente de VOC activa el vehículo.

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 19)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)

¹¹ Algunos mercados.



Abrir el vehículo con ayuda del centro de atención al cliente de Volvo On Call*

El vehículo puede abrirse a distancia con ayuda del centro de atención al cliente de VOC.

1. Contacte con el centro de atención al cliente de VOC (p. 19).
2. Cuando el centro de atención al cliente de VOC haya verificado la petición con el propietario del automóvil u otra persona autorizada con código PIN, se envía una señal al automóvil para que se abra.
3. Para desbloquear las puertas, debe abrirse el maletero o el portón trasero. Pulse dos veces el botón o utilice el tirador.

NOTA

Si el portón trasero o el maletero no se abren en el plazo previsto por el centro de atención al cliente de VOC, el portón o el maletero volverán a cerrarse.

4. Cuando se abren las puertas, se activará el sistema de alarma. Desconecte a alarma pulsando el botón de apertura de la llave o introduciendo la llave en la cerradura de contacto.

NOTA

Si el automóvil se aparca, por ejemplo, en un garaje, la función de apertura a distancia puede no funcionar debido a deficiencias en la recepción.

Información relacionada

- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Código PIN para Volvo On Call* (p. 20)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)

Opciones de menú con Volvo On Call*

Visión de conjunto de posibles selecciones y ajustes en el menú del sistema Volvo On Call (VOC).

Para ir al menú: Pulse el botón **MY CAR**, pulse de nuevo **MY CAR** para abrir el menú de accesos directos donde está disponible el menú de VOC.

Información de concesionarios

SOS
 On Call
 Cerradura
 Bloquear/Desbloquear
 SOS y botones On Call
 Activar suscripción
 Activar servicio

Información relacionada

- Utilizar Volvo On Call* (p. 6)
- Mensaje de Volvo On Call* en el display (p. 16)
- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)



01 VOLVO ON CALL (VOC)

01

Mensaje de Volvo On Call* en el display

Volvo On Call (VOC) muestra automáticamente un mensaje de información en caso necesario.

- **No se pudo localizar la posición del vehículo** - véase Disponibilidad (p. 5).
- **Servicio no disponible en este momento** - véase Disponibilidad (p. 5). El mensaje se muestra en la pantalla.
- **Volvo On Call Revisión necesaria** - VOC- el sistema no funciona. Contacte con un concesionario Volvo para solicitar ayuda. El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.
- **La suscripción a Volvo On Call expirará pronto** - La suscripción de VOC está a punto de finalizar. Contacte con un concesionario Volvo. El mensaje se muestra en el cuadro de instrumentos.

Información relacionada

- Visión de conjunto de Volvo On Call* (p. 6)
- Volvo On Call* (p. 5)
- Opciones de menú con Volvo On Call* (p. 15)



Disponibilidad de Volvo On Call*

Mapa de regiones en los que está disponible Volvo On Call. El servicio está sometido a un

continuo desarrollo y el sistema se ofrecerá en un gran número de países. Póngase en

contacto con un concesionario Volvo si desea información al respecto.

01



Volvo On Call está disponible en zonas de color gris.

0000076



01 VOLVO ON CALL (VOC)



01

Información relacionada

- Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call* (p. 19)



Número de teléfono del centro de atención al cliente de Volvo On Call*

01

País	Llamada en el país de residencia	Llamada en el extranjero
Suecia	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Noruega	800 30 060	+47 22 32 39 50
Dinamarca	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Reino Unido	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italia	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finlandia	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
Francia	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Holanda	020 851 2278	+31 20 851 2278
Bélgica	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxemburgo (El servicio de atención al cliente está en Bélgica)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Polonia	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal (El servicio 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



Código PIN para Volvo On Call*

El código PIN se utiliza por razones de seguridad para identificar a la persona autorizada para realizar los servicios Volvo On Call (VOC).

El código PIN de cuatro cifras enviado al propietario del vehículo cuando el concesionario activa la suscripción se utiliza por razones de seguridad para identificar a la persona autorizada para efectuar algunos servicios de VOC, por ejemplo, abrir el vehículo con la ayuda del centro de atención al cliente (p. 13) o crear una cuenta para la aplicación (p. 9).

Ha olvidado o quiere cambiar el código PIN

Si el código PIN se olvida o desea cambiarse (por ejemplo, al comprar un vehículo de ocasión), contacte con un concesionario o pulse el botón **ON CALL** en el vehículo. El propietario del vehículo recibirá un código nuevo.

Se ha escrito en la aplicación varias veces el código incorrecto

Después de introducir el código PIN diez veces seguidas de forma incorrecta, la cuenta se bloqueará. Para poder utilizar de nuevo la aplicación, deberá elegirse un nuevo código PIN y crearse una nueva cuenta para la aplicación siguiendo el mismo proceso que en la creación de la cuenta anterior.

Información relacionada

- Servicios de protección con Volvo On Call* (p. 13)
- Aplicación para móvil Volvo On Call* (p. 9)
- Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call* (p. 20)

Cambio de propietario de automóvil con Volvo On Call*

Cuando se vende el automóvil, es importante cambiar de propietario del servicio Volvo On Call (VOC).

Finalizar el servicio VOC

Contacte un concesionario Volvo en el caso de cambio de propietario para finalizar el servicio. El concesionario cancela la suscripción y borra el historial de servicios. El servicio también se puede dar de baja con la aplicación móvil VOC.

Al vender el automóvil, es importante eliminar ajustes personales y restablecer la configuración de fábrica¹², véase cambio de propietario en el manual del propietario.

Iniciar el servicio VOC

Al comprar un vehículo usado con VOC:

El nuevo propietario contacta con su concesionario que traspasa el tiempo restante de la suscripción al usuario nuevo. Es importante que los datos de contacto estén actualizados para que VOC funcione debidamente y para que el anterior propietario no tenga posibilidad de realizar servicios en el automóvil. El nuevo propietario obtiene un código PIN personal de cuatro cifras que es necesario para identificarse como propietario (u otra persona autorizada) y tener acceso a determinados servicios.

¹² Sólo para automóviles que pueden conectarse a Internet.



Datos personales

Datos personales que se gestionan en relación con el servicio Volvo On Call (VOC).

La empresa de ventas de Volvo, véase la tabla, y Volvo Car Corporation son responsables de los datos personales que se procesan en relación con el servicio. Este procesamiento se realiza según las normas establecidas y conforme a la legislación vigente relativa al tratamiento de datos personales.

País	Empresa de ventas
Bélgica	Volvo Cars NV
Inglaterra	Volvo Car UK Ltd
Francia	Volvo Automobiles France SAS
Holanda	Volvo Cars Nederland B.V.
Italia	Volvo Auto Italia S.p.A.
Noruega	Volvo Personbiler Norge AS
Polonia	Volvo Car Polska Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Rusia	Limited Liability Company Volvo Cars
España	Volvo Car España S.L.
Suecia	Volvo Personbilar Sverige AB

País	Empresa de ventas
Alemania	Volvo Car Germany GmbH
Finlandia	Volvo Auto Oy Ab
Dinamarca	Volvo Personvagne Danmark A/S
Austria	Volvo Car Austria GmbH
Suiza	Volvo Automobile (Schweiz) AG

Propósito de la gestión de los datos

Volvo y sus empresas asociadas utilizan los datos personales tanto dentro como fuera de la UE/EEE para prestar y desarrollar el servicio.

Qué datos personales se gestionan

Los datos personales que se gestionan pertenecen principalmente a las tres categorías siguientes.

- Datos personales que el mismo cliente ofrece al activar el servicio y en otros contactos con Volvo como el nombre, la dirección, el número de teléfono, el tipo de servicio y la duración del servicio.
- Cuando se produce un incidente cubierto por el servicio, se envía automáticamente información desde el vehículo. Estos mensajes contienen el número de identificación del vehículo (VIN), la hora en que se utilizó el servicio, el tipo de servicio, si

se han disparado airbags, si se han activado los sensores de los cinturones, el nivel de combustible, la temperatura dentro y fuera del vehículo, si las puertas y ventanillas están cerradas o abiertas y las seis últimas posiciones del vehículo con la velocidad y la dirección.

- Otros datos que pueden relacionarse con el cliente son llamadas de teléfono con personas en el vehículo, el centro de atención al cliente que prestó el servicio y notas redactadas por el operador del centro de atención al cliente.

Quiénes tienen acceso a los datos personales

Para facilitar el servicio, Volvo utiliza a subcontratistas. Estos subcontratistas deben atenerse a las instrucciones de Volvo y solo tienen derecho a gestionar datos personales en la medida que sea necesario para prestar el servicio. Todos los subcontratistas han firmado un contrato que les compromete a tratar los datos personales con confidencialidad y conforme a la legislación vigente.

Eliminación de datos

Los datos que se necesitan para prestar el servicio se guardan durante el plazo del contrato y después durante el tiempo necesario para que Volvo pueda cumplir sus obligaciones según la normativa vigente. Los datos que se generan con motivo de incidentes cubiertos por el servicio se eliminan tres meses después de ocurrido el incidente.



Corrección de datos y extracto del registro

Los particulares tienen derecho a exigir que se corrijan datos incorrectos y a recibir un extracto del registro que muestra los datos personales que se gestionan. Para corregir datos personales, contacte con el servicio de atención al cliente de Volvo. La solicitud de un extracto del registro debe hacerse por escrito con la firma de puño y letra del solicitante y contener datos como el nombre, la dirección y el número de cliente. La solicitud debe enviarse a Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suecia.

Consentimiento de la gestión de datos personales

Al activar la suscripción conforme a lo que se indica en las instrucciones de este documento, el usuario acepta el tratamiento de los datos personales que se realiza en relación con el servicio VOC.

