



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Ce document décrit le fonctionnement du système Volvo On Call. Pour que le système fonctionne, un abonnement actif est nécessaire.

Nous travaillons en permanence au développement et à l'amélioration de notre produit. L'apport de modifications peut impliquer des divergen-

ces entre les informations, les descriptions et les illustrations du manuel de conduite et d'entretien et l'équipement de la voiture. Nous nous réservons le droit d'effectuer des modifications sans préavis.

# SOMMAIRE

## **VOLVO ON CALL**

Volvo On Call*	4
Vue d'ensemble de Volvo On Call*	5
Utiliser Volvo On Call*	5
Fonctions Volvo On Call* disponibles	6
Services de confort avec Volvo On Call*	7
Application Volvo On Call*	8
Activation du réchauffeur* par SMS	10
Activer le réchauffeur* par SMS	10
Services de sûreté avec Volvo On Call*	11
Service de sûreté manuel avec Volvo On Call*	12
Appeler l'assistance routière appel avec Volvo On Call*	12
Services de sécurité avec Volvo On Call*	12
Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call*	13
Options de menu avec Volvo On Call*	14
Message Volvo On Call* sur l'écran	14
Disponibilité de Volvo On Call*	15
Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call*	17
Code PIN de Volvo On Call*	18
Propriété de la voiture avec Volvo On Call*	18
Données personnelles	19

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call\* est un service complémentaire auquel le propriétaire d'une Volvo peut souscrire. L'abonnement se compose de services de sécurité, de sûreté et de confort.

Le système Volvo On Call est connecté aux systèmes SRS et d'alarme du véhicule et aux autres systèmes du véhicule (par exemple, serrures et climatisation). La voiture est dotée d'un module intégré permettant les communications avec les services Volvo On Call. La carte (p. 15) indique les pays dans lesquels le système est disponible. Contactez un réparateur Volvo pour obtenir des informations à jour (la carte peut être modifiée). Les services et offres de l'abonnement dépendent du marché. Contacter un réparateur Volvo pour connaître les services proposés dans un pays.

### Disponibilité

Une fois la télécommande retirée de la voiture, les fonctions du système sont disponibles sans interruption pendant 5 jours puis une fois par heure pendant les 17 jours suivants. Après 22 jours, le système sera désactivé jusqu'au démarrage de la voiture.

Le système utilise le GNSS (Global Navigation Satellite System) pour localiser la voiture. Le modem intégré de la voiture est utilisé pour

entrer en contact avec le Service Clients Volvo On Call et l'application Volvo On Call.

### ATTENTION

Le système fonctionne uniquement dans les zones où les partenaires de Volvo On Call disposent d'une couverture de réseau mobile et sur les marchés où le service est disponible.

Tout comme pour les téléphones mobiles, les perturbations atmosphériques ou une mauvaise couverture peuvent empêcher la connexion (par exemple, dans une zone peu peuplée).

### Abonnement

L'abonnement est activé lors de l'achat de la voiture à l'activation du système. L'abonnement est limité dans le temps mais il peut être prolongé et sa validité dépend du marché.

### Services de confort

- Application (p. 8) Volvo On Call.
- Activation du réchauffeur par SMS (p. 10).

### Services de sûreté

- Alarme automatique (p. 11).
- Alarme manuelle (p. 11).
- Assistance routière (p. 12).

### Services de sécurité

- Avertissement en cas de vol (p. 12).
- Pistage du véhicule volé (p. 12).
- Déverrouillage à distance (p. 12).
- Immobiliseur commandé à distance (p. 12)\*.

### NOTE

Tous les appels au Service Clients Volvo On Call seront enregistrés.

### Informations sur Internet

Pour plus de précisions concernant la fonction Volvo On Call, référez-vous à [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Votre Volvo ID personnel vous permet de vous connecter dans l'application (p. 8). Lisez la section Volvo ID du manuel de conduite et d'entretien pour savoir comment créer un Volvo ID et en découvrir les avantages.

### Informations associées

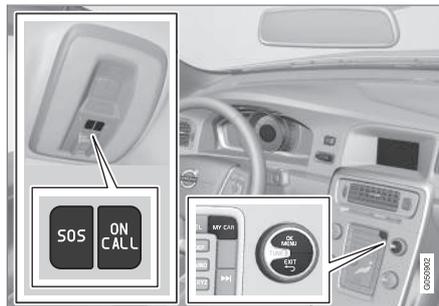
- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Utiliser Volvo On Call\* (p. 5)
- Fonctions Volvo On Call\* disponibles (p. 6)
- Disponibilité de Volvo On Call\* (p. 15)

\* Certains marchés.

- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)
- Données personnelles (p. 19)

## Vue d'ensemble de Volvo On Call\*

Vue d'ensemble des touches et des écrans.



### Informations associées

- Utiliser Volvo On Call\* (p. 5)
- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 14)
- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 14)

## Utiliser Volvo On Call\*

Le système Volvo On Call est activé en appuyant sur l'un des deux boutons de la console de plafonnier ou en sélectionnant une option dans le menu.

Volvo On Call est automatiquement activé lorsque le système de sécurité de la voiture est déclenché, par ex. lors d'un accident où le niveau d'activation des prétensionneurs de ceinture de sécurité ou des coussins gonflables est atteint. Un contact est établi entre la voiture et le Centre de service Volvo On Call qui enverra l'aide adéquate à l'endroit où se trouve la voiture.

### Bouton SOS - en cas d'urgence

Appuyez sur le bouton **SOS** de la console de plafonnier pendant au moins 2 secondes pour activer l'alarme manuelle.

### Alternatives au bouton SOS

Dans la vue normale de **MY CAR**, appuyez sur **OK/MENU** et sélectionnez **Paramètres → Volvo On Call → SOS**.

### Bouton ON CALL - en cas de problème avec la voiture

Appuyez sur le bouton **ON CALL** de la console de plafonnier pendant au moins 2 secondes pour activer le service et entrer en contact avec le Centre de service Volvo On Call. Référez-vous à Fonctions Volvo On Call\* disponibles (p. 6).



#### « Alternatives au bouton ON CALL

Dans la vue normale de **MY CAR**, appuyez sur

**OK/MENU** et sélectionnez **Paramètres** →

**Volvo On Call** → **On Call**.

#### **i** NOTE

Le bouton **SOS** ne doit être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace extérieure concernant la voiture ou ses passagers. La fonction **SOS** ne doit être utilisée que pour les situations d'urgence.

Le bouton **ON CALL** peut être utilisé pour tous les autres services, assistance routière incluse.

#### Interrompre un service

L'utilisation d'un service peut être interrompue dans les 10 secondes suivant la demande à l'aide du bouton **EXIT**.

#### Configuration

Paramètres et options disponibles dans le système de menu (p. 14).

- **Serrure** - détermine quand les boutons **SOS** et **ON CALL** doivent être activés. Cette fonction implique que les touches ne sont actives que lorsque la télécommande est en position **I, II** ou lorsque le moteur est en marche.
- **Activer le service** - Utilisé pour activer l'abonnement et accéder au service.

L'état Activer abonnement indique que le système Volvo On Call doit être activé dans un atelier Volvo avant que le propriétaire du véhicule puisse être associé à l'abonnement.

#### Informations associées

- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 14)
- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 14)
- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Activer le réchauffeur\* par SMS (p. 10)
- Service de sûreté manuel avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Appeler l'assistance routière appel avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call\* (p. 13)

## Fonctions Volvo On Call\* disponibles

Vue d'ensemble des fonctions Volvo On Call disponibles via le centre de service clients Volvo On Call et l'application Volvo On Call.

Service	Service Clients	Application <sup>A</sup>
Activation à distance du réchauffeur		X
Alarme automatique	X	
Alarme manuelle	X	
Assistance routière	X	X
Avertissement en cas de vol	X	X
Pistage du véhicule volé	X	
Déverrouillage à distance	X	X
Verrouillage à distance		X
Immobiliseur commandé à distance <sup>B</sup>	X	
Démarrage du moteur à distance (ERS) <sup>B, C</sup>		X
Localisation de la voiture	X	X

Service	Service Clients	Application <sup>A</sup>
Tableau de bord de la voiture		X
Journal de conduite		X
Informations concernant le véhicule		X
État de charge et de la batterie <sup>D</sup>	X	X
Inciter la charge à certaines heures <sup>D</sup>		X
Rappel pour brancher le câble de charge <sup>D</sup>		X
Préconditionnement <sup>D</sup>		X
Envoyer une destination à la voiture <sup>E</sup>		X

A Certaines fonctions ne sont pas disponibles pour tous les modèles de voiture.

B Certains marchés.

C Certaines voitures équipées d'une boîte de vitesses automatique.

D Ne concerne que les voitures avec Twin Engine.

E Sensus Navigation est requis.

### Informations associées

- Services de confort avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Services de sûreté avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Services de sécurité avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Application Volvo On Call\* (p. 8)

### Services de confort avec Volvo On Call\*

Services de confort par unité mobile comme l'activation à distance du réchauffeur\* par SMS ou la communication avec la voiture par le biais de l'application.

Une application permet à l'utilisateur Volvo On Call de garder le contact avec sa voiture garée, via une unité mobile. L'application peut localiser la voiture, la verrouiller à distance, démarrer le moteur à distance, consulter le niveau de carburant et offre bien d'autres fonctions. Plus de précisions concernant l'application (p. 8).

Les voitures équipées d'un réchauffeur de moteur et d'un chauffage d'habitacle alimentés au carburant en combinaison avec Volvo On Call offrent les mêmes possibilités de réglage pour le réchauffeur qu'à l'intérieur du véhicule mais à l'aide d'un téléphone mobile ordinaire. Plus de précisions concernant l'activation du réchauffeur par SMS (p. 10).

### Informations associées

- Fonctions Volvo On Call\* disponibles (p. 6)

## Application Volvo On Call\*

En tant qu'utilisateur Volvo On Call, le propriétaire de la voiture a accès à une application qui lui permet de garder le contact avec sa voiture garée, via une unité mobile.

Certaines fonctions ne sont pas disponibles pour tous les modèles de voiture.

L'application est continuellement mise à jour. Ce document complémentaire ne présente donc pas les fonctionnalités disponibles. Pour plus de précisions concernant la fonction Volvo On Call, référez-vous à [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

L'application est disponible pour iOS, Android et Windows Mobile. Vous pouvez la télécharger depuis l'AppStore d'Apple, le Windows Phone Store ou Google Play.

Un Volvo ID personnel est nécessaire pour pouvoir utiliser l'application et profiter des services offerts par Volvo.

Lisez la section Volvo ID du manuel de conduite et d'entretien pour savoir comment créer un Volvo ID et en découvrir les avantages.

### Localisation de la voiture

La position de la voiture est indiquée sur une carte et vous pouvez obtenir des instructions de guidage jusqu'à elle. Une boussole indique également au conducteur la direction à prendre. Il est possible d'actionner l'avertisseur sonore et les

clignotants de la voiture pour faciliter la recherche.

### Envoyer une destination à la voiture

L'application vous permet d'utiliser la fonction « Send to Car » pour envoyer une destination (hôtels, boutiques, cinémas, restaurants, stations-service, etc.) à la voiture. Les destinations sont ensuite disponibles dans le système de navigation de la voiture<sup>2</sup>. Si le système de navigation n'a pas été installé en usine, la configuration de la voiture doit être mise à jour par un réparateur Volvo pour que l'application Volvo On Call puisse envoyer une destination à la voiture. Pour obtenir des instructions pour la fonction Send to Car, référez-vous à [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

### Tableau de bord de la voiture

Cette fonction permet au conducteur d'obtenir un grand nombre d'informations : niveau de carburant, autonomie avec le carburant restant, consommation moyenne de carburant, vitesse moyenne, lecture des compteurs journalier et kilométrique.

### Contrôle de la voiture

Cette application effectue un « contrôle de santé » de la voiture et fournit des informations concernant les ampoules, le liquide de frein, le liquide de refroidissement et le niveau d'huile.

### Journal de conduite

Il permet de charger et de sauvegarder les informations détaillées de chacun des trajets effectués au cours des 40 derniers jours. Il est également possible d'exporter l'ensemble ou une partie des trajets depuis l'application sous la forme d'une feuille de calcul puis de l'envoyer par courriel. Très pratique pour les déplacements professionnels.

Il est possible de désactiver la fonction de journal de conduite. Dans ce cas, la voiture n'émet aucun renseignement après chaque trajet.

### Informations concernant le véhicule

Les données de base concernant la voiture (modèle, immatriculation, numéro VIN) sont facilement accessibles.

### Alarme vol

Si l'alarme de la voiture est déclenchée, le conducteur en est averti par le biais de son unité.

### Verrouillage à distance des portes

Indique le statut des portes et des vitres. Le conducteur peut verrouiller et déverrouiller la voiture. Par mesure de sécurité, le mot de passe de l'application est requis pour le déverrouillage de la voiture. Votre Volvo ID personnel sert de mot de passe.

<sup>2</sup> Concerne Sensus Navigation.

## Activation à distance du réchauffeur

Si la voiture est équipée d'un chauffage de stationnement, il est possible de l'activer immédiatement ou d'en programmer l'activation à deux moments différents.

## Démarrage du moteur à distance<sup>3</sup>

Le démarrage à distance ERS – Engine Remote Start signifie que le moteur de la voiture peut être démarré à distance pour chauffer/refroidir l'habitacle à une température de confort avant le départ. Pour être en mesure de mettre en route la voiture, il convient d'activer le mode de conduite, cela s'effectue de la même façon qu'au démarrage du moteur. Consulter dans le Manuel de conduite et d'entretien la section Démarrage du moteur pour démarrer le moteur.

Le climatiseur démarre avec les réglages automatiques. Un moteur démarré à distance s'éteint après 15 minutes de fonctionnement. Après 2 activations de démarrage à distance, le moteur doit être démarré de façon ordinaire pour pouvoir utiliser à nouveau le démarrage à distance.

Le démarrage à distance n'est disponible que pour les voitures équipées d'une boîte de vitesses automatique et celles équipées d'un contacteur de capot<sup>4</sup>.

## ATTENTION

Pour pouvoir démarrer le moteur à distance, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Surveillez la voiture.
- Aucune personne ni aucun animal ne doit se trouver dans ou autour de la voiture.
- La voiture ne doit pas se trouver au fond d'un espace sans ventilation. Les gaz d'échappement pourraient avoir un effet très grave sur les personnes et les animaux.

## NOTE

Respectez la législation/réglementation locale/nationale en vigueur. Veillez au respect des réglementations/législations locales et nationales concernant le niveau sonore lorsque le moteur est en marche.

## État de charge et de la batterie<sup>5</sup>

Permet de consulter l'état de charge de la batterie et si la charge est en cours.

## Inciter la charge à certaines heures<sup>5</sup>

Il n'est pas nécessaire de démarrer la charge immédiatement à la connexion du câble de

charge. Grâce à l'application, il est possible de régler l'heure à laquelle la charge doit être déclenchée.

## Rappel pour brancher le câble de charge<sup>5</sup>

Vous pouvez choisir de recevoir un rappel dans l'application indiquant que vous avez oublié de brancher le câble de charge après avoir garé la voiture.

## Préconditionnement<sup>5</sup>

Le préconditionnement permet de préparer l'habitacle et le système d'entraînement de la voiture avant de prendre la route. Cela permet également de réduire l'usure et les besoins énergétiques pendant la conduite. Pour cela, il vous suffit d'utiliser l'application de la même façon que pour l'activation à distance du réchauffeur.

## Informations associées

- Fonctions Volvo On Call\* disponibles (p. 6)
- Services de confort avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)

<sup>3</sup> Certains modèles et certains marchés.

<sup>4</sup> Existe pour le modèle XC60, les voitures équipées d'une alarme, la plupart des voitures équipées d'un moteur 4 cylindres ou celles dont l'ERS a été installé en usine.

<sup>5</sup> Ne concerne que V60 Twin Engine et S60L Twin Engine.

## Activation du réchauffeur\* par SMS

Les voitures équipées d'un réchauffeur de moteur et d'un chauffage d'habitacle alimentés au carburant en combinaison avec Volvo On Call offrent les mêmes possibilités de réglage pour le réchauffeur qu'à l'intérieur du véhicule mais à l'aide d'une unité mobile. Il est possible de régler la minuterie en envoyant les réglages désirés à l'aide d'une unité mobile. Référez-vous à **Activation à distance du réchauffeur** (p. 10).

La commande du réchauffeur par le biais d'une unité mobile rend sa gestion plus pratique et donc plus confortable, pour le prix d'un SMS.

La fonction de réchauffeur est réglée avec deux heures appelées **T1** et **T2** dans ce manuel. Celles-ci indiquent quand la voiture a atteint la température réglée. Pour que seul un utilisateur autorisé puisse commander le réchauffeur, le message SMS doit contenir le numéro d'immatriculation du véhicule<sup>6</sup> suivi du code PIN du système Volvo On Call.

### Informations associées

- Activer le réchauffeur\* par SMS (p. 10)
- Application Volvo On Call\* (p. 8)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)

## Activer le réchauffeur\* par SMS

Le réchauffeur de la voiture peut être contrôlé par SMS.

### NOTE

Le dispositif de chauffage entraîne la formation de gaz d'échappement. Pensez donc à l'endroit où se trouve la voiture lorsque vous souhaitez activer le chauffage à distance.

### NOTE

Chaque commande partielle est suivie du symbole #. Le message doit être inscrit en une seule fois, sans espace et se terminer par le symbole #. Par exemple, # code PIN # 1 #

### Numéro de téléphone

Le message doit être envoyé au numéro suivant : +46-70-903-20-40. Pour certaines unités, il est possible de créer un modèle de message permettant une gestion plus simple et plus rapide.

### Commande directe

Pour activer directement le réchauffeur :

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 1 #
2. Envoyez le message.

Si le réchauffeur est activé et doit être désactivé directement :

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 0 #
2. Envoyez le message.

### Commande horaire

Pour indiquer une nouvelle heure, indiquez à la fin du message l'heure souhaitée, 1730 par exemple<sup>7</sup>.

Pour modifier et activer **T1** :

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 11 # Heure #
2. Envoyez le message.

Pour modifier et activer **T2** :

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 12 # Heure #
2. Envoyez le message.

Si une heure ajoutée auparavant doit être activée :

Activer **T1** :

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 11 #
2. Envoyez le message.

<sup>6</sup> Le numéro d'immatriculation peut contenir des lettres majuscules et minuscules.

<sup>7</sup> L'heure est toujours arrondie à l'intervalle de 5 minutes le plus proche.

**Activer T2:**

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 12 #
2. Envoyez le message.

Pour annuler une activation planifiée du réchauffeur, l'heure fixée doit être désactivée.

**Pour désactiver T1 :**

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 01 #
2. Envoyez le message.

**Pour désactiver T2 :**

1. Saisissez le numéro d'immatriculation du véhicule suivi de # code PIN # 02 #
2. Envoyez le message.

**Si le réchauffeur ne démarre pas**

Dans certaines situations, le réchauffeur ne pourra pas être activé par SMS. Un SMS contenant le message « Le réchauffeur n'a pas pu être activé ! » est alors envoyé au numéro de téléphone qui a tenté d'utiliser le service.

**Informations associées**

- Activation du réchauffeur\* par SMS (p. 10)
- Application Volvo On Call\* (p. 8)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)

**Services de sûreté avec Volvo On Call\***

Des signaux d'alarme automatique et manuel ainsi que la possibilité d'appeler l'assistance routière sont des services de sécurité disponibles via Volvo On Call . Services de sûreté utilisés pour l'alarme en cas d'accident ou de situation d'urgence.

**Alarme automatique**

Lorsque le système de sécurité du véhicule est déclenché, par exemple, en cas d'accident où le niveau d'activation du prétensionneur de ceinture de sécurité ou du coussin gonflable est atteint, un signal est envoyé automatiquement au centre de service de Volvo On Call. Ce qui suit se produit :

1. Un message est envoyé automatiquement de la voiture au centre de service de Volvo On Call.
2. Le Service Clients Volvo On Call établit alors un contact vocal avec le conducteur de la voiture et tente de s'informer sur l'ampleur de la collision et du besoin d'assistance.
3. Le Service Clients Volvo On Call contacte ensuite les secours nécessaires (police, ambulance, société de remorquage etc.).

Si aucun contact n'a pu être établi, le Service Clients Volvo On Call contacte les autorités concernées qui prendront les mesures adéquates.

**Alarme manuelle**

Contactez le Service Clients Volvo On Call pour demander de l'aide en cas d'urgence. Référez-vous à Alarme manuelle (p. 12).

**Assistance routière**

Demandez de l'aide, par exemple en cas de crevaison, de panne de carburant ou de batterie déchargée. Référez-vous à Appeler l'assistance routière (p. 12).

Une souscription séparée à une assistance routière peut être nécessaire pour ce service.

**Numéro de service d'urgence**

Lorsque le service d'alarme est activé, le système essaie d'établir un contact avec le Service Clients Volvo On Call. Si cela n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgence correspondant dans la région où se trouve la voiture<sup>8</sup>.

**Informations associées**

- Utiliser Volvo On Call\* (p. 5)

<sup>8</sup> Concerne certains marchés.

## Service de sûreté manuel avec Volvo On Call\*

Contactez le Centre de service clients pour appeler de l'aide en cas d'urgence Volvo On Call

Pour avertir manuellement le Service Clients Volvo On Call :

1. Appuyez sur le bouton **SOS** (p. 5) pendant au moins 2 secondes pour demander de l'aide en cas de maladie, de menace extérieure dirigée vers la voiture ou ses passagers, etc.
2. Le Service Clients Volvo On Call reçoit le message indiquant le besoin d'aide et la position de la voiture.
3. Le Service Clients Volvo On Call établit un contact vocal avec le conducteur de la voiture et convient avec lui du type d'aide nécessaire.

Si aucun contact n'a pu être établi, le Service Clients Volvo On Call contacte les autorités concernées qui prendront les mesures adéquates.

### Informations associées

- Services de sûreté avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 17)

## Appeler l'assistance routière appel avec Volvo On Call\*

Demandez de l'aide, par exemple en cas de crevaison, de panne de carburant ou de batterie déchargée.

1. Appuyez sur le bouton **ON CALL** (p. 5) pendant au moins 2 secondes.
2. Le Service Clients Volvo On Call établit un contact vocal avec le conducteur de la voiture et convient avec lui du type d'intervention d'aide nécessaire.

### Informations associées

- Services de sûreté avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 17)

## Services de sécurité avec Volvo On Call\*

Volvo On Call fournit de l'aide en cas de cambriolage ou de vol de la voiture et peut verrouiller à distance la voiture si les clés sont égarées ou sont inaccessibles à l'intérieur du véhicule.

Les services de sécurité de Volvo visent à réduire le risque de vol du véhicule. Si le véhicule est volé, il peut de plus être pisté et éventuellement désactivé.

Si le véhicule est mis hors tension, la batterie de secours Volvo On Call entre en action.

Hormis les services de sûreté et de sécurité, certains marchés proposent un système de sécurité amélioré en option .

### Avertissement en cas de vol

Volvo On Call envoie automatiquement un signal au Service Clients Volvo On Call en cas d'effraction ou de vol (si le système d'alarme de la voiture a été activé).

Si le système d'alarme du véhicule est activé, le Service Clients Volvo On Call en est automatiquement informé au bout d'un certain temps. Si l'alarme est arrêtée à l'aide de la télécommande, le service est interrompu.

### Pistage du véhicule volé

Si une utilisation non autorisée du véhicule ou un vol a été constaté, son propriétaire peut, avec la

police et le Service Clients Volvo On Call, décider de pister le véhicule. Le Service Clients Volvo On Call enverra un message à la voiture pour en déterminer la position. La police ou un autre représentant des pouvoirs publics est ensuite contacté.

### **i NOTE**

Ceci est valable même si la voiture à été volée à l'aide d'une télécommande associée.

## **Déverrouillage à distance**

Si la télécommande du véhicule a été perdue ou enfermée à l'intérieur du véhicule, le Service Clients Volvo On Call pourra vous aider à déverrouiller la voiture à distance dans un délai de 5 jours et après vérification via le code PIN. Le Service Clients Volvo On Call déverrouillera alors le véhicule, après accord.

## **Immobiliseur commandé à distance<sup>9</sup>**

Surveillance et désactivation d'un véhicule volé.

Si le véhicule est volé, le propriétaire ou les autorités contactent le Service Clients Volvo On Call.

### **i NOTE**

Ceci est valable même si la voiture à été volée à l'aide d'une télécommande associée.

Après avoir contacté les autorités, le centre de service clients Volvo On Call désactive les télécommandes pour empêcher le démarrage du véhicule. Un véhicule désactivé ne peut être redémarré qu'en prenant contact avec le Service Clients Volvo On Call et après les vérifications nécessaires avec le code PIN. Le Service Clients Volvo On Call procède ensuite à l'activation du véhicule.

## **Informations associées**

- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)

## **Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call\***

La voiture peut être déverrouillée par le biais du Service Clients Volvo On Call.

1. Contactez le Service Clients Volvo On Call (p. 17).
2. Une fois que le Service Clients Volvo On Call a vérifié le code PIN avec le propriétaire de la voiture ou toute autre personne autorisée, un signal de déverrouillage est envoyé à la voiture après accord.
3. Le coffre à bagages/hayon doit être ouvert pour permettre le déverrouillage des portes. Appuyez à deux reprises sur le bouton ou tirez sur la poignée.

### **i NOTE**

Si le hayon/coffre à bagages n'est pas ouvert dans un délai déterminé par le Service Client Volvo On Call, celui-ci sera à nouveau verrouillé.

4. Le système d'alarme du véhicule se déclenchera à l'ouverture des portes. Désactivez l'alarme en appuyant sur le bouton de déverrouillage de la télécommande ou en insérant la télécommande dans le contacteur d'allumage.

<sup>9</sup> Certains marchés.



### **i** NOTE

Si la voiture se trouve par exemple dans un garage, la fonction de déverrouillage à distance peut-être gênée par une mauvaise réception.

#### Informations associées

- Services de sécurité avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 18)
- Application Volvo On Call\* (p. 8)

### Options de menu avec Volvo On Call\*

Vue d'ensemble des options et réglages disponibles dans le menu du système Volvo On Call.

Pour ouvrir le menu : Appuyez sur le bouton **MY CAR** puis appuyez une seconde fois sur le bouton **MY CAR** pour ouvrir le menu de raccourcis où se trouve le menu Volvo On Call.

#### Informations du concessionnaire

SOS

On Call

Serrure

Boutons de verrouil./déverrouil. SOS et On Call

Activer abonnement

Activer le service

#### Informations associées

- Utiliser Volvo On Call\* (p. 5)
- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 14)
- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)

### Message Volvo On Call\* sur l'écran

Volvo On Call affiche automatiquement les messages d'informations au besoin.

- **Impossible de trouver la position du véhicule** - référez-vous à Disponibilité (p. 4).
- **Service non disponible actuellement** - référez-vous à Disponibilité (p. 4). Ce message est affiché à l'écran.
- **Volvo On Call Entretien requis** - Système Volvo On Call hors service. Contactez un réparateur Volvo pour obtenir de l'aide. Ce message est affiché sur le combiné d'instruments.
- **L'abonnement à Volvo On Call expire bientôt** - L'abonnement Volvo On Call arrive bientôt à expiration. Contactez un réparateur Volvo. Ce message est affiché sur le combiné d'instruments.

#### Informations associées

- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Volvo On Call\* (p. 4)
- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 14)

### **Disponibilité de Volvo On Call\***

Carte représentant la zone couverte par Volvo On Call. La disponibilité du système est cons-

tamment étendue et il sera proposé dans un grand nombre de pays. Contactez un réparateur Volvo pour des informations à jour.





Volvo On Call est disponible dans les zones repérées en gris.

### Informations associées

- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 17)

## Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\*

Pays	Appel dans le pays d'origine	Appel depuis l'étranger
Suède	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Danemark	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Grande-Bretagne	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italie	02 26629 271	+39 02 26629 271
Finlande	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
France	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Pays-Bas	020 851 2278	+31 20 851 2278
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Luxembourg (le centre d'assistance se trouve en Belgique)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Pologne	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Allemagne	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Espagne	091 325 5509	+34 91 325 5509
Suisse	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Russie	+74 9 57 80 50 08	+74 9 57 80 50 08
Autriche	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

## Code PIN de Volvo On Call\*

Par mesure de sécurité, un code PIN est utilisé pour identifier les personnes autorisées à faire usage des services Volvo On Call.

Le code PIN à quatre chiffres envoyé au propriétaire du véhicule lorsque le réparateur active l'abonnement est utilisé pour sécuriser l'identification des personnes autorisées à utiliser certains services Volvo On Call comme pour déverrouiller la voiture via le centre de service clients Volvo On Call (p. 12) ou créer un compte pour l'application (p. 8).

### **Vous avez oublié votre code PIN ou vous souhaitez le modifier ?**

En cas d'oubli du code PIN (ou si le client souhaite le modifier, par exemple lorsque la voiture est revendue d'occasion), prenez contact avec un réparateur ou appuyez sur le bouton **ON CALL** dans la voiture. Le nouveau code sera envoyé au propriétaire de la voiture.

### **Un code PIN incorrect a été saisi à plusieurs reprises dans l'application**

Si un code PIN incorrect est saisi à dix reprises d'affilée, le compte sera verrouillé. Pour pouvoir utiliser l'application à nouveau, vous devez choisir un nouveau code PIN et créer un nouveau compte dans l'application en suivant la même procédure que lorsque vous avez créé votre compte.

## Informations associées

- Services de sécurité avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Application Volvo On Call\* (p. 8)
- Propriété de la voiture avec Volvo On Call\* (p. 18)

## Propriété de la voiture avec Volvo On Call\*

Lorsque la voiture change de propriétaire, il est également important de modifier le bénéficiaire du service Volvo On Call.

### **Clôre le service Volvo On Call**

En cas de changement de propriétaire, contactez un revendeur Volvo pour clore le service. Le réparateur clora l'abonnement et en supprimera tout l'historique. Il est aussi possible de clore le service avec l'application Volvo On Call.

En cas de changement de propriétaire, il est important d'initialiser les réglages personnels de la voiture aux paramètres par défaut<sup>10</sup>. Référez-vous à Changement de propriétaire dans le Manuel de conduite et d'entretien.

### **Activer le service Volvo On Call**

Lorsque vous achetez une voiture d'occasion avec Volvo On Call :

Le nouveau propriétaire doit contacter son réparateur qui transférera la durée restante de l'abonnement au nom de celui-ci. Il est important de mettre les coordonnées pour permettre le bon fonctionnement de Volvo On Call et que l'ancien propriétaire n'ait plus accès aux services de la voiture. Le nouveau propriétaire reçoit un code PIN personnel à quatre chiffres nécessaire pour s'identifier comme propriétaire (ou toute autre

<sup>10</sup> Ne concerne que les voitures qui peuvent être connectées à Internet.

personne autorisée) et accéder à certains services.

## Données personnelles

Données personnelles gérées en relation avec le service Volvo On Call.

Les unités commerciales de Volvo (tableau ci-dessous) et Volvo Car Corporation sont responsables des données personnelles gérées en relation avec le service. La gestion des données est entièrement effectuée selon le bon usage et conformément à la législation en vigueur concernant le traitement des données personnelles.

Pays	Unités commerciales
Belgique	Volvo Car Belux
Angleterre	Volvo Car UK Ltd
France	Volvo Car France
Pays-Bas	Volvo Cars Nederland B.V.
Italie	Volvo Car Italia S.p.A.
Norvège	Volvo Car Norway AS
Pologne	Volvo Car Poland Sp. z o.o.
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Russie	Volvo Car Russia
Espagne	Volvo Car España S.L.U.
Suède	Volvo Car Sweden AB
Allemagne	Volvo Car Germany GmbH

Pays	Unités commerciales
Finlande	Volvo Car Finland Oy Ab
Danemark	Volvo Car Denmark A/S
Autriche	Volvo Car Austria GmbH
Suisse	Volvo Car Switzerland AG

### Objectif du traitement

Les données personnelles sont utilisées par Volvo et ses partenaires, au sein de l'UE/CEE et hors UE/CEE, afin de fournir et développer les services.

### Quelles sont les données personnelles traitées ?

Les données personnelles traitées appartiennent principalement aux trois catégories suivantes.

- Les données personnelles fournies par le client lors de l'activation du service et à l'occasion d'autres contacts avec Volvo, telles que nom, adresse, numéro de téléphone, type de service et durée du service.
- À l'occasion d'un événement impliquant le service, des informations sont automatiquement envoyées depuis le véhicule. Ce type de message contient l'identifiant du véhicule (VIN), l'heure d'utilisation du service, le type de service, si les coussins gonflables se sont déclenchés, si les prétensionneurs de ceinture de sécurité se sont déclenchés, la tem-



- « « pération intérieure et extérieure, si les portes sont verrouillées, si les vitres sont ouvertes ainsi que les six dernières positions du véhicule avec la vitesse et la direction.
- Les autres informations qui peuvent référer au client sont les conversations téléphoniques avec des personnes dans le véhicule, le service clients qui a fourni le service et les notes créées par l'opérateur du service clients.

### **Qui peut consulter les données personnelles ?**

Pour fournir ses services, Volvo fait appel à des sous-traitants. Ces sous-traitants travaillent sur demande de Volvo et ne sont autorisés à utiliser les informations personnelles que dans la mesure du nécessaire pour fournir les services. Tous les sous-traitants sont liés par contrat leur imposant la plus grande confidentialité lors du traitement des données personnelles conformément à la législation en vigueur.

### **Procédures d'élimination**

Les données personnelles nécessaires à la livraison du service sont conservées pendant toute la durée du contrat et pendant une période après la fin du contrat, nécessaire à Volvo pour remplir ses obligations légales et réglementaires. Les données produites lors d'événements couverts par le service sont supprimées trois mois après l'événement.

### **Rectification et extrait du registre**

Tout particulier dispose du droit de rectification des données incorrectes ainsi que de demander un extrait du registre contenant les données personnelles traitées. Pour la rectification des données personnelles, veuillez contacter le service clients de Volvo. Toute demande d'extrait du registre doit être faite par écrit et signée de la main du requérant. Elle doit également stipuler le nom, l'adresse et le numéro de client. La demande doit être envoyée à Volvo Personvagnar AB, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suède.

### **Consentement au traitement des données personnelles**

En activant cet abonnement conformément aux instructions fournies dans ce document, l'utilisateur consent au traitement des données personnelles effectué en relation au service Volvo On Call.



