



Volvo On Call

CONDUITE ET ENTRETIEN

Web Edition



Volvo. for life



CHER UTILISATEUR VOLVO

Merci d'avoir choisi Volvo On Call.

Ce document décrit le fonctionnement du système Volvo On Call.

Cordialement

Volvo Car Corporation

Les spécifications, caractéristiques conceptuelles et les illustrations de ce manuel ne revêtent aucun caractère contractuel. Nous nous réservons le droit d'effectuer des modifications sans préavis.

© Volvo Car Corporation

Introduction.....	4
Services de sûreté.....	6
Numéro de téléphone.....	8
Services de sécurité.....	9
Services de confort.....	11
Structure des menus.....	13
Disponibilité	15
Données personnelles.....	16



01

VOLVO ON CALL





Introduction

Généralités

Le système Volvo On Call (dénommé par la suite VOC) est relié au téléphone intégré de la voiture, au système SRS et au système d'alarme. Consultez le manuel de conduite et d'entretien pour plus d'informations concernant ce système. La carte européenne de la page 15 indique dans quel pays le service est disponible. Étant donné que la carte peut être modifiée, contactez votre concessionnaire Volvo (voir page 8) pour obtenir des informations actualisées. VOC est un service complémentaire pour la sécurité, la sûreté et le confort et dont l'offre dépend des marchés. Contactez votre concessionnaire Volvo pour plus d'informations concernant les services disponibles dans votre pays.

Disponibilité

Une fois la télécommande retirée de la voiture, les fonctions du système VOC sont disponibles sans interruption pendant 3 jours puis une fois par heure pendant les 11 jours suivants.

ATTENTION

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

ATTENTION

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

Transfert de propriété de véhicule avec Volvo On Call

En cas de transfert de propriété, il est très important de mettre fin aux services de VOC de manière à ce que l'ancien propriétaire ne puisse pas continuer à profiter des services VOC. Contactez votre concessionnaire Volvo. Voir également "Remplacement du code de sécurité" dans ce manuel.

Services de sûreté

- **Alarme automatique** - En cas d'accident impliquant le déclenchement d'un coussin gonflable ou d'un rideau gonflable, un signal est automatiquement transmis au Service clients de VOC.
- **Alarme manuelle** - Vous pouvez contacter le service clients VOC pour demander de l'aide dans les situations d'urgence.
- **Accès à l'assistance routière**

Pour plus d'informations concernant les services de sécurité, voir page 6.

Services de sécurité

- **Rapport de vol** - Envoi automatique d'un signal au service clients VOC en cas d'effraction ou de vol (si le système d'alarme de la voiture a été activé).
- **Pistage du véhicule volé** - Aide à pister le véhicule en cas de vol.
- **Déverrouillage à distance** - Déverrouillage à distance du véhicule si les clés ont été perdues ou ont été enfermées dans le véhicule.
- **Blocage à distance** - Surveillance et désactivation d'un véhicule volé.

Pour plus d'informations concernant les services de sûreté, voir page 9.

Service de confort

- **Activation à distance du chauffage** - Les voitures équipées d'un chauffage du moteur et de l'habitacle au carburant en combinaison avec VOC offrent les mêmes possibilités de réglage pour le chauffage qu'à l'intérieur du véhicule à l'aide d'un téléphone mobile. RHS permet de régler la minuterie en envoyant les réglages désirés à l'aide d'un téléphone mobile.

Pour plus d'informations concernant RHS, voir page 11.



Introduction

Applications Mobiles, Volvo On Call

Volvo Car offre un certain nombre de services visant à simplifier l'utilisation de la voiture. Pour plus d'informations sur les applications mobiles, visitez www.volvocars.com > Sélectionner un pays > Vente et services > Volvo On Call.

Vue d'ensemble des services de sûreté

Le système VOC utilise le système GPS (Global Positioning System) pour localiser le véhicule et le téléphone intégré pour contacter le service clients VOC.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **ON CALL** ou sur le bouton **SOS**, un signal indiquant la position du véhicule et le service désiré est envoyé au service clients VOC.

NOTE

Le bouton **SOS** ne doit être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace externe concernant la voiture ou ses passagers.

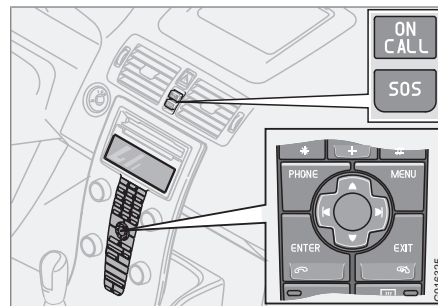
La fonction **SOS** ne doit être utilisée que pour les situations d'urgence. Tout abus pourra être facturé. Le bouton **ON CALL** peut être utilisé pour tous les autres services, assistance routière incluse.

Pour désactiver les boutons **ON CALL** et **SOS** lorsque la clé a été retirée, consultez la section **Serrure** à la page 13.

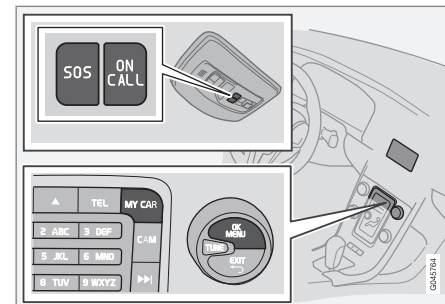
Le système n'est pas opérationnel si l'alternative de menu **Transmission radio** est réglée sur **DÉSACTIVÉ**¹.

Vue d'ensemble des boutons

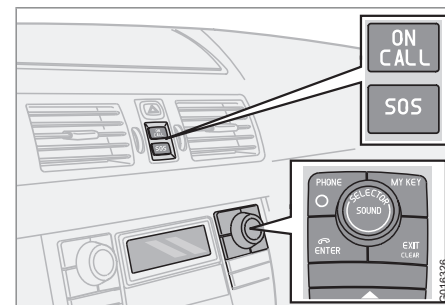
Boutons VOC et écran



C30, S40, V50 et C70.



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



XC90

¹ Ne concerne que certains marchés.



Services de sûreté

Alarme automatique

Si les prétensionneurs de ceinture, les coussins gonflables ou le rideau gonflable (consultez le manuel de conduite et d'entretien de la voiture) ont été déclenchés :

1. Un message indiquant la position de la voiture et le déclenchement du système SRS est envoyé automatiquement depuis la voiture au service clients VOC.
2. Le service clients VOC 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 VOC contacte ensuite les secours nécessaires (police, ambulance, société de remorquage etc.).

SOS manuel

1. Appuyez sur la touche **SOS** pendant au moins 2 secondes pour demander de l'aide en cas de maladie, de menace extérieure dirigée contre la voiture ou ses passagers, etc.
2. Le service clients VOC reçoit le message indiquant le besoin d'aide à la position de la voiture.
3. Le service clients VOC établit un contact vocal avec le conducteur afin de se mettre d'accord sur l'aide nécessaire.

Si aucun contact n'a pu être établi, le service clients VOC contacte les autorités concernées qui prendront les mesures adéquates.

Assistance routière

1. Appuyez sur la touche **ON CALL** pendant au moins 2 secondes pour demander de l'aide en cas de crevaison, de panne sèche, de batterie déchargée, etc.
2. Le service clients VOC établit un contact vocal avec le conducteur afin de se mettre d'accord sur l'aide nécessaire.

Si aucun contact n'a pu être établi, le service clients VOC contacte les autorités concernées qui prendront les mesures adéquates.

Numéro d'alarme

Lorsque le service d'alarme est activé, le système VOC essaie d'établir un contact avec le service clients VOC dans le pays dans lequel le véhicule se trouve.

Si ce n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgences 112.

Conclure un appel

L'utilisation d'un service peut être interrompue dans les 10 secondes suivant son lancement à

l'aide du bouton **EXIT** (voir illustrations à la page 5).

Messages d'informations à l'écran

On Call Désactivé - L'abonnement VOC n'est pas activé ou n'est plus valable ! Les services ne seront pas disponibles. Contactez votre concessionnaire Volvo ou le service clients VOC, voir page 8.

On Call Répar demandée - Système VOC hors service. Demandez conseil à votre concessionnaire Volvo.

Abonn. On Call Expire bientôt - L'abonnement VOC arrive à son terme. Contactez votre concessionnaire Volvo.

Volvo On Call en veille - Le téléphone¹ peut être activé temporairement.

1. Appuyez sur **PHONE** (voir illustrations à la page 5).
2. Le téléphone peut alors être utilisé pour un appel mais il repassera automatiquement en mode veille après un instant.

¹ Le téléphone de certains modèles n'est pas accompagné de la fonction Volvo On Call.

**i** NOTE

Le service clients VOC ne peut entrer en contact avec le véhicule tant qu'un appel est en cours à l'aide du téléphone intégré.

À la fin d'une conversation avec le service clients VOC et lorsque l'intervention est terminée, le système VOC repasse automatiquement en mode téléphone si ce dernier était activé au lancement du service.

Pour contacter le service clients VOC à partir d'un autre téléphone que le téléphone intégré de la voiture, voir page 8.

i NOTE

Lorsque l'on se trouve à l'étranger et que l'on désire entrer en contact avec le service clients VOC, il est possible d'appeler le numéro de téléphone de Volvo On Call de son pays d'origine. Consultez le tableau ci-dessous.

i NOTE

Tous les appels au service clients VOC seront enregistrés.



01 Volvo On Call

Numéro de téléphone

Numéros de téléphone du Service clients de VOC

Pays	Appels dans le pays d'origine	Appels de l'étranger
Suède	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Danemark (Le centre de service client se trouve en Suède.)	+46 20 55 55 66	+46 31 51 83 35
Grande-Bretagne	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Italie	02 26629 271	+39 02 26629 271
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 de service client se trouve en Belgique.)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Portugal (Le centre de service client se trouve en France.)	+33 810 800 454	+33 1 49 93 72 79
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



Services de sécurité

Généralités

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

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

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

Rapport de vol

Le rapport de vol est un système activé en cas d'effraction ou de vol.

Si le système d'alarme du véhicule est activé, le service clients VOC 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

Le pistage du véhicule volé est un système aidant à pister le véhicule en cas de vol. Si le véhicule a été volé, le service clients VOC peut

procéder au pistage du véhicule afin de faciliter sa récupération.

NOTE

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

Déverrouillage à distance

1. Si la télécommande du véhicule a été perdue ou enfermée à l'intérieur du véhicule, contactez le service clients VOC.
2. Le service clients VOC envoie un signal à la voiture et, après accord avec le propriétaire ou toute autre personne habilitée, la voiture sera déverrouillée.
3. Le coffre à bagages/hayon doit être ouvert pour déverrouiller les portes¹. Appuyez à deux reprises sur le bouton² ou tirez sur la poignée³.

Le système d'alarme du véhicule se déclenche lorsque les portes sont ouvertes. Désactivez l'alarme en appuyant sur le bouton de déverrouillage de la télécommande ou en insérant la télécommande dans la serrure de contact.

NOTE

Si le hayon/coffre à bagages n'est pas ouvert dans un délai déterminé par le service clients VOC, celui-ci sera à nouveau verrouillé.

NOTE

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

Blocage à distance

Si le véhicule est volé, le propriétaire ou les autorités contactent le service clients VOC.

NOTE

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

Après avoir été contacté par les autorités, le service clients VOC désactive les télécommandes pour empêcher le démarrage du véhicule. Un véhicule désactivé ne peut être redémarré qu'en prenant contact avec le service clients

¹ Ne concerne pas le modèle XC90 sur lequel toutes les portières et le hayon s'ouvrent.

² Concerne les modèles V50, V60, V70 et XC60.

³ Concerne les modèles C30, C70, S40 et S60.



01 Volvo On Call

Services de sécurité

VOC et après les vérifications nécessaires. Le service clients VOC procède ensuite à l'activation du véhicule.



Services de confort

Activation à distance du chauffage

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

La fonction de chauffage est réglée avec deux heures appelées **T1** et **T2**. 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 véhicule¹ suivi du code PIN du système VOC².

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, # PIN-kod # 1 #

Numéro de téléphone

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

NOTE

Le système RHS doit être employé avec précaution lorsque le véhicule est en stationnement car le réchauffeur dégage des gaz d'échappement. Pour plus d'informations, consultez le manuel de conduite et d'entretien.

Commande directe

Pour démarrer directement le réchauffeur :

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

Si le réchauffeur est en marche et doit être arrêté immédiatement :

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

Heure

Si une nouvelle heure doit être ajoutée, le message est conclu avec l'heure désirée, par ex. 1730³.

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 :

Activez **T1** :

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

Activez **T2** :

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

Pour annuler un lancement planifié du réchauffeur, l'heure fixée doit être désactivée.

Pour désactiver **T1** :

¹ Le numéro d'enregistrement peut contenir des lettres majuscules et minuscules.

² Le code PIN est le code que le propriétaire du véhicule a auparavant communiqué au service clients VOC en appuyant sur le bouton OnCall.

³ L'heure est toujours arrondie à l'intervalle de 5 minutes le plus proche.



Services de confort

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

Il existe des situations dans lesquelles le chauffage ne peut pas démarrer. Ainsi, un SMS avec le texte « Le chauffage n'a pas pu démarrer ! » est envoyé au numéro de téléphone mobile qui a tenté d'initier le service.

Application mobile pour activation à distance du chauffage

Volvo Car propose, entre-autres, une application d'activation à distance du chauffage ainsi qu'un certain nombre d'autres services visant à simplifier l'utilisation de votre véhicule. Pour plus d'informations, visitez www.volvocars.com > Sélectionner un pays > Vente et services > Volvo On Call.



Structure des menus

Structure des menus dans VOC

Les fonctions VOC ci-dessous sont disponibles via le bouton **MENU (MY CAR¹)** et sont affichés à l'écran.

On peut également y arriver via le système de menus du téléphone intégré. Consultez la section du manuel de conduite et d'entretien de la voiture traitant du téléphone pour plus d'informations concernant les menus.

NOTE

La numérotation de menu peut être différente selon que les modes Radio, CD, AUX ou téléphone sont activés.

Arborescence de menu
Volvo On Call

SOS

On Call

Activer la transmission radio¹Désactiver la transmission radio¹Transm. radio²Transmiss radio activée¹Code pour transm. rad.²

Verrou

Serrure à clé²Modifier le code de sécurité¹Activer l'abonnement On Call¹Désactiver l'abonnement¹Désactiver l'abonnement²

Alternatives de menu

- **SOS** - Une pression sur **ENTER (OK/MENU¹)** dans le panneau de commande (confirmée par une pression supplémentaire) revient à appuyer sur le bouton **SOS** pendant 2 secondes : le service d'alarme manuel est activé. Cette option de menu fait office d'alternative de secours au bouton **SOS**.
- **On Call** - Une pression sur **ENTER (OK/MENU¹)** dans le panneau de commande (confirmée par une pression supplémentaire) revient à appuyer sur le bouton **ON CALL** pendant 2 secondes : les services d'assistance routière sont activés. Cette option de menu fait office d'alternative de secours au bouton **ON CALL**.
- **Activer la transmission radio/ Désactiver la transmission radio**

NOTE

Sur le XC90, cette option de menu s'intitule Transm. radio.

Le système VOC dispose d'une fonction de réception automatique qui signifie que le système contrôle automatiquement la disponibilité du réseau VOC. Pour désactiver à la fois le téléphone intégré et la fonction de réception automatique, procédez comme suit :

1. Lorsque Transmission radio est affiché à l'écran, appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)** dans le panneau de commande.
2. Si le code de transmission radio est désactivé : Appuyez ensuite une fois sur **ENTER (OK/MENU¹)** pour confirmer. - La fonction de réception automatique est redémarrée automatiquement au démarrage suivant de la voiture.

Si le code de transmission radio est activé : Saisissez le code de transmission radio (le code par défaut est 1234) puis appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)**.

- La fonction de réception automatique est redémarrée automatiquement au démarrage suivant de la voiture.
- **Changer le code de transmission radio**

¹ Ne concerne que les modèles S/V60 sur certains marchés.

² Ne concerne que les modèles XC90 sur certains marchés.



01 Volvo On Call

Structure des menus

NOTE

Sur le XC90, cette option de menu s'intitule
Code pour transm. rad.

Pour désactiver le code de transmission radio :

1. Lorsque **Changer le code de transmission radio** est affiché à l'écran, appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)** dans le panneau de commande.
- La transmission radio peut être désactivée sans code.

Pour activer le code de transmission radio :

1. Lorsque **Changer le code de transmission radio** est affiché à l'écran, appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)** dans le panneau de commande.
2. Saisissez le code à quatre chiffres (le code par défaut est 1234) puis appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)**.
3. Confirmez le code puis appuyez sur **ENTER (OK/MENU¹)**.
- La transmission ne peut être désactivée qu'avec le code correct.
- **Verrou** - Il est possible de décider quand les boutons **SOS** et **ON CALL** doivent être activés. Cette fonction implique que les touches ne sont actives que lorsque la télé-

commande est en position **I, II** ou lorsque le moteur est en marche.

- **Activer l'abonnement** - Utilisé pour activer l'abonnement.

NOTE

Sur le XC90, cette option de menu s'intitule
Terminer abonn.

- **Désactiver l'abonnement** - Utilisé pour mettre fin à l'abonnement.

¹ Ne concerne que les modèles S/V60 sur certains marchés.



Disponibilité de Volvo On Call



Cette carte indique les zones et les pays dans lesquels Volvo On Call est disponible. La disponibilité du système est constamment étendue et il sera proposé dans un grand nombre de pays. Contactez votre concessionnaire Volvo pour des informations à jour. Les zones/pays marqués en noir sont ceux dans lesquels Volvo On Call est disponible.



Données personnelles

Traitement des données personnelles

Votre concessionnaire Volvo, voir tableau ci-dessous, et Volvo Car Corporation sont responsables des données personnelles traitées lors du service clients VOC. Tous les traitements sont effectués selon le bon usage et en respect de la législation relative au traitement des données personnelles.

Pays	Importateur
Belgique	Volvo Cars NV
Brésil	Volvo Cars Brazil Importação e Comercio de Veiculos Ltda
Angleterre	Volvo Car UK Ltd
France	Volvo Automobiles France SAS
Pays-Bas	Volvo Cars Nederland B.V.
Italie	Volvo Auto Italia S.p.A.
Norvège	Volvo Personbilar Norge AS
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Russie	Limited Liability Company Volvo Cars
Espagne	Volvo Car España S.L.

Pays	Importateur
Suède	Volvo Personbilar Sverige AB
Allemagne	Volvo Car Germany GmbH

Objet du traitement

Les données personnelles sont utilisées par Volvo et ses partenaires commerciaux à l'intérieur comme à l'extérieur de l'Union Européenne afin de délivrer et de développer son service clients VOC.

Quelles sont les données personnelles traitées ?

Les données personnelles traitées concernent principalement les trois catégories suivantes :

- Les données personnelles fournies par le client lors de l'activation du service clients VOC ainsi que lors d'autres contacts avec Volvo telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le type de service et la durée du service.
- Lorsqu'un événement pris en charge par le service se produit, des informations sur le véhicule sont automatiquement transmises. Ce genre de message comporte l'identité du véhicule (VIN), l'heure à laquelle le service est initié, le type de service, le déclenchement ou non des airbags, le déclenchement ou non des ten-

deurs de ceinture de sécurité, la quantité de carburant restante, la température actuelle à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, le verrouillage ou l'ouverture des portes et des vitres, ainsi que les six dernières positions du véhicule avec sa vitesse et sa direction.

- Les autres informations reliées au client sont les appels téléphoniques avec des personnes du véhicule, le centre de service client affecté ainsi que les notes prises par l'opérateur du service client.

Qui prend connaissance des données personnelles ?

Volvo a recours à des sous-traitants pour ce type de service. Ces sous-traitants travaillent pour le compte de Volvo et ne doivent traiter les données personnelles que dans la mesure où elles sont nécessaires dans leur service au client. Tous les sous-traitants sont liés par un accord leur imposant la confidentialité et le traitement des données personnelles conformément à la loi en vigueur.

Routines de tri

Les données nécessaires au service VOC sont stockées pendant la durée du contrat, puis aussi longtemps que Volvo l'exige afin de remplir ses obligations conformément à la loi et autres textes légaux et réglementaires. Les



Données personnelles

données générées lors d'un évènement pris en charge par le service clients VOC sont triées trois mois après la survenue de l'évènement.

Corrections et extrait de registre

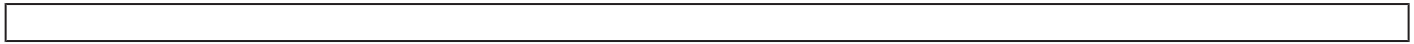
Les personnes privées bénéficient d'un droit de rectification de leurs données ainsi que d'un droit d'accès au registre indiquant quelles données ont été traitées. Pour toute rectification de données à caractère personnel, veuillez contacter le service client Volvo. La demande d'accès au registre doit être effectuée par écrit, de la main du demandeur et signé par lui-même, et faire mention du nom, de l'adresse et du numéro de client. La demande doit être envoyée à Volvo Car Corporation, Personuppgiftsombudet, Avd. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Suède.

Autorisation de traitement de données personnelles

En activant l'abonnement conformément aux instructions de ce document, l'utilisateur autorise le traitement de ses données personnelles en relation avec le service clients VOC.



01 Volvo On Call



Volvo. for life

VOLVO

Volvo Car Corporation TP 14388 (French) AT 1146, Printed in Sweden, Göteborg 2011, Copyright © 2000-2011 Volvo Car Corporation