



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Ce document présente la fonctionnalité du système Volvo On Call.

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 de ce supplément 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	Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call*	18
Premiers pas avec Volvo On Call*	5	Ordre de priorité du service clients Volvo On Call* et des centres de réception des appels d'urgence	21
Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call	6	Code PIN de Volvo On Call*	21
Obtenir de l'aide avec Volvo On Call*	6	Achat ou vente d'une voiture équipée de Volvo On Call*	22
Alarme automatique de collision avec Volvo On Call*	7	Batterie de secours pour Volvo On Call*	23
Aide d'urgence avec Volvo On Call*	8	Données personnelles et Volvo On Call*	23
Assistance au bord de la route avec Volvo On Call*	9		
Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call*	10		
Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call*	11		
Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call*	12		
Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call*	13		
Service clients via Volvo On Call*	13		
Envoi de destinations au système de navigation de la voiture par le service clients Volvo On Call*	14		
Marchés Volvo On Call*	15		
Services Volvo On Call* par marché	16		
Mode veille et disponibilité de Volvo On Call*	17		
Volvo On Call* à l'étranger	17		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call<sup>1</sup> permet un contact direct avec la voiture offrant un confort supplémentaire et une aide disponible 24h/24.

Les fonctions sont disponibles par l'application Volvo On Call<sup>2</sup> et les boutons **ON CALL** et **SOS** sur le plafonnier de la voiture :



Il est par exemple possible de verrouiller/déverrouiller la voiture ou de contrôler le niveau de carburant directement sur votre téléphone grâce à l'application Volvo On Call. Le système peut envoyer une aide d'urgence (ambulance ou police) jusqu'à la voiture en cas d'accident. Pour les problèmes moins graves comme une crevaison, un service d'assistance routière.

<sup>1</sup> La disponibilité varie selon les marchés.

<sup>2</sup> Les fonctions d'application varient selon les marchés.

<sup>3</sup> Les services disponibles varient selon les marchés.

### **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. Tout abus pourra être facturé.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services<sup>3</sup>, y compris l'assistance routière.

### Système Volvo On Call

Volvo On Call est relié aux systèmes de sécurité et d'alarme ainsi qu'aux autres systèmes de la voiture, comme les serrures et la climatisation. La voiture est munie d'un modem qui lui permet de communiquer avec le service clients Volvo On Call et l'application Volvo On Call. La technique GNSS (Global Navigation Satellite System) est utilisée pour localiser la voiture.

### Contacter le service clients

Pour contacter le service clients Volvo On Call, utilisez le bouton **ON CALL** de la voiture ou l'application Volvo On Call. Vous pouvez aussi appeler le service clients Volvo On Call par téléphone.

### **i** NOTE

Tous les appels au service clients Volvo On Call peuvent être enregistrés.

### Informations associées

- Premiers pas avec Volvo On Call\* (p. 5)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Obtenir de l'aide avec Volvo On Call\* (p. 6)
- Données personnelles et Volvo On Call\* (p. 23)
- Mode veille et disponibilité de Volvo On Call\* (p. 17)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)

## Premiers pas avec Volvo On Call\*

Cette article présente comment faire les premiers pas avec la fonction Volvo On Call.

### Préparatifs

Volvo On Call est une option usine. Le conducteur doit avoir téléchargé et testé l'application Volvo On Call en mode démo avant de récupérer sa voiture chez le concessionnaire. Ce mode permet de découvrir la plupart des fonctions et d'obtenir des explications sur l'utilisation de l'application. L'application est gratuite.

### Activation de Volvo On Call

À la remise au propriétaire de la voiture, le concessionnaire active le système Volvo On Call et le propriétaire reçoit un code PIN automatiquement généré pour la fonction Volvo On Call. Ce code est utilisé pour des raisons de sécurité afin d'identifier le propriétaire de la voiture (ou toute autre personne autorisée comme un membre de la famille) et il fait office de clé de voiture.

### Abonnement Volvo On Call

La voiture doit disposer d'un abonnement Volvo On Call valable.

Cet abonnement est 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. Contactez un réparateur Volvo pour obtenir de l'aide.

#### NOTE

Alarme automatique de collision, le bouton **SOS** et l'assistance routière au moyen du bouton **On Call** fonctionnent également sans abonnement.

### Volvo ID et connexion de l'application Volvo On Call à la voiture

Une Volvo ID est nécessaire pour utiliser Volvo On Call. Après avoir créé une Volvo ID, l'application Volvo On Call doit être connectée à la voiture.

#### NOTE

Veillez noter que pour pouvoir utiliser l'application Volvo On Call, la voiture et son propriétaire doivent avoir un abonnement Volvo On Call valide.

### Achat d'une voiture d'occasion équipée de Volvo On Call

À l'achat d'une Volvo d'occasion équipée de Volvo On Call, il est important de supprimer les données de l'ancien propriétaire et d'enregistrer vos propres informations pour permettre un fonctionnement correct du service. Consultez un concessionnaire Volvo pour obtenir de l'aide.

### Informations associées

- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 21)
- Achat ou vente d'une voiture équipée de Volvo On Call\* (p. 22)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)

## Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call

L'utilisateur de Volvo On Call a toujours un contact direct avec sa voiture via l'application Volvo On Call.

Il est possible par exemple de voir si des lampes doivent être remplacées ou s'il faut faire l'appoint en liquide lave-glace. Il est possible de verrouiller ou de déverrouiller la voiture, de contrôler le niveau de carburant et d'afficher la station-service la plus proche. Le préconditionnement peut également être réglé et activé au moyen de la climatisation en stationnement de la voiture ou de la fonction de démarrage à distance de la voiture (ERS<sup>4</sup>).

L'application Volvo On Call est continuellement mise à jour. Des informations mises à jour concernant les fonctions disponibles pour différents modèles de voitures sont disponibles sur [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com)

L'application Volvo On Call est disponible pour iOS, Android et Windows Mobile. Téléchargez-la gratuitement depuis l'Appstore d'Apple, Google Play ou le Windows Phone Store.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)

- Premiers pas avec Volvo On Call\* (p. 5)
- Obtenir de l'aide avec Volvo On Call\* (p. 6)

## Obtenir de l'aide avec Volvo On Call\*

Volvo On Call peut vous proposer une aide supplémentaire en cas de crevaison, de panne du moteur ou d'accident par exemple.

Volvo On Call n'offre pas seulement un confort supplémentaire et le contrôle au moyen de l'application mais aussi un grand nombre de services d'aide, comme l'aide d'urgence en cas d'accident, l'avertissement en cas de vol, l'assistance au bord de la route et le déverrouillage à distance, à l'aide des boutons **SOS** et **ON CALL** au plafond.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)

<sup>4</sup> Engine Remote Start est disponible sur certains marchés et pour certains modèles.



- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

## Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\*

En cas de collision, la voiture peut informer automatiquement le service clients Volvo On Call ou le centre d'alerte le plus proche qui enverra une aide en urgence.

### Volvo On Call Service Clients<sup>5</sup>

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 de l'airbag est atteint, un signal est envoyé automatiquement au service clients Volvo On Call. Il se produit ce qui suit :

1. Un message incluant la position de la voiture est automatiquement envoyé de la voiture au service clients 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.

### Priorité des numéros d'urgence publics<sup>5</sup>

Il est possible de régler la voiture de telle sorte qu'elle appelle un centre de réception des appels d'urgence public plutôt que le service clients Volvo On Call. Consultez les instructions séparées.

### Centre d'alerte le plus proche<sup>6</sup>

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 directement au centre d'alerte le plus proche. Il se produit ce qui suit :

1. La centrale d'alerte établit 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.
2. Le centre d'alerte envoie les services d'aide nécessaires (police, ambulance, dépannage, etc.).

### Numéro de service d'urgence

Lorsque l'alarme collision est déclenchée, le système essaie d'établir un contact avec le service clients Volvo On Call du pays. Si ce n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgence correspondant dans la région où se trouve la voiture.

<sup>5</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>6</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type B.

## « Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Ordre de priorité du service clients Volvo On Call\* et des centres de réception des appels d'urgence (p. 21)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 17)

## Aide d'urgence avec Volvo On Call\*

Appuyez sur le bouton **SOS** pour contacter le service clients Volvo On Call ou le centre d'alerte le plus proche en cas d'urgence.

### Volvo On Call Service Clients<sup>7</sup>

Pour un appel à l'aide en cas de maladie, de menace extérieure sur la voiture ou les passagers, il est possible d'avertir manuellement le service clients Volvo On Call en appuyant sur le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. Le service clients Volvo On Call est informé de la position de la voiture et tente d'établir un contact vocal avec le conducteur afin de déterminer avec lui de la nécessité d'une aide.

Si aucun contact n'a pu être établi, le service clients Volvo On Call contacte les services d'aide d'urgence (police, SAMU, service de dépannage, etc.) qui prendront les mesures adéquates.

### Priorité des numéros d'urgence publics<sup>8</sup>

Il est possible de régler la voiture de telle sorte qu'elle appelle un centre de réception des appels d'urgence public plutôt que le service clients Volvo On Call. Consultez les instructions séparées.

## Centre d'alerte le plus proche<sup>8</sup>

Pour un appel à l'aide en cas de maladie, de menace extérieure sur la voiture ou les passagers, il est possible d'avertir manuellement le centre d'alerte en appuyant sur le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. En cas de contact vocal, l'aide nécessaire est déterminée (police, ambulance, dépannage, etc.) et les services d'assistance sont envoyés à la voiture.

### **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. Tout abus pourra être facturé.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services<sup>9</sup>, y compris l'assistance routière.

## Numéro de service d'urgence

Lorsque l'alarme collision est déclenchée, le système essaie d'établir un contact avec le service clients Volvo On Call du pays. Si ce n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'ur-

<sup>7</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>8</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type B.

<sup>9</sup> Les services disponibles varient selon les marchés.

gence correspondant dans la région où se trouve la voiture.

Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque le système électrique de la voiture est en position de contact **I, II** ou lorsque le moteur est en marche:

1. Appuyez sur **Paramètres**.
2. Appuyez sur **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionnez **Verrouillage du bouton SOS/On Call** pour désactiver.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Ordre de priorité du service clients Volvo On Call\* et des centres de réception des appels d'urgence (p. 21)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)

- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 17)

## Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\*

En cas par exemple de crevaison, de panne sèche ou de batterie déchargée, vous pouvez demander de l'aide avec le bouton **ON CALL** ou l'application Volvo On Call.

Si le bouton **ON CALL** au plafond est tenu enfoncé pendant au moins 2 secondes, un contact verbal est établi entre le service clients Volvo On Call et le conducteur. Ils peuvent ainsi convenir des mesures qui doivent être prises.

Il est aussi possible d'appeler le centre de service Volvo On Call mais pour que l'opérateur puisse prendre connaissance du statut et de la position de la voiture, celle-ci doit être connectée.

### 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. Tout abus pourra être facturé.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services<sup>10</sup>, y compris l'assistance routière.

<sup>10</sup> Les services disponibles varient selon les marchés.

◀ Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque le système électrique de la voiture est en position de contact **I, II** ou lorsque le moteur est en marche:

1. Appuyez sur **Paramètres**.
2. Appuyez sur **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionnez **Verrouillage du bouton SOS/On Call** pour désactiver.

Une souscription séparée peut être nécessaire pour le service d'Assistance routière.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 17)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)

### Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\*

La voiture peut être déverrouillée à distance par le service clients Volvo On Call. Elle peut aussi être verrouillée et déverrouillée à l'aide de l'application Volvo On Call.

### Déverrouillage à distance par le service clients Volvo On Call<sup>11</sup>

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 la voiture, après accord.

1. Contactez le service clients Volvo On Call avec l'application Volvo On Call (ou appelez-le par téléphone).
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. Appuyez une fois légèrement sur le bouton gainé de caoutchouc situé sous la poignée du coffre à bagages/hayon pour déverrouiller la voiture.
- > Il est maintenant possible d'ouvrir toutes les portes normalement.

#### **i NOTE**

Si le bouton gainé de caoutchouc sur le hayon/coffre à bagages n'est pas actionné dans un délai prédéterminé par le service clients Volvo On Call, la voiture sera à nouveau verrouillée.

#### **i NOTE**

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

### **Verrouillage et déverrouillage par l'application**

Indique le statut des portes et des vitres. Le conducteur peut verrouiller et déverrouiller la voiture à distance pendant cinq jours après le verrouillage. Pour des raisons de sécurité, le mot de passe de votre Volvo ID est exigé pour déverrouiller la voiture via l'application Volvo On Call.

<sup>11</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>12</sup> Ne concerne pas les marchés Volvo On Call de type B.

### **Informations associées**

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

### **Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\***

Lorsque l'alarme de la voiture est activée, le propriétaire reçoit un message au numéro de téléphone qui a été enregistré auprès du concessionnaire puis une notification dans l'application Volvo On Call.

Si l'alarme n'est pas arrêtée dans un délai court, un opérateur du service clients Volvo On Call est automatiquement alerté<sup>12</sup>. L'opérateur tente alors de contacter le propriétaire de la voiture par téléphone. S'il s'avère que la voiture est utilisée par une personne non autorisée, il est possible de lancer le pistage de celle-ci. La police est alors impliquée.

Si l'alarme est arrêtée à l'aide de la télécommande, le service est interrompu.

### **Informations associées**

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)



- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

### **Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\*<sup>13</sup>**

Si vous suspectez le vol de la voiture, vous pouvez contacter le service clients Volvo On Call avec l'application Volvo On Call ou par téléphone pour tenter de la trouver.

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.

#### **NOTE**

Valable aussi si la voiture a été ouverte et volée à l'aide d'une clé associée.

#### **NOTE**

La voiture ne peut être pistée que si vous avez déclaré le vol à la police. Volvo On Call ne transmet les informations qu'aux services de police.

### **Informations associées**

- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 17)

<sup>13</sup> Ne concerne pas les marchés Volvo On Call de type B.

## Immobiliseur commandé à distance<sup>14</sup> avec Volvo On Call\*

En cas de vol de la voiture, une protection anti-démarrage peut être activée à distance.

En cas de vol de la voiture, le propriétaire peut contacter le service clients Volvo On Call (par téléphone ou avec l'application Volvo On Call) ou les autorités.

### NOTE

Valable aussi si la voiture a été ouverte et volée à l'aide d'une clé associée.

Après avoir contacté les autorités, le 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. 18)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)

- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

## Service clients via Volvo On Call\*<sup>15</sup>

Appuyez sur le bouton **ON CALL** pour obtenir les réponses aux questions générales des clients.

Pour toute question concernant l'utilisation de la voiture, utilisez le bouton **ON CALL** afin d'entrer en contact avec le service clients Volvo On Call. Un opérateur vous répondra 24h/24.

L'application Volvo On Call et l'appel téléphonique sont d'autres méthodes pour contacter le service clients Volvo On Call.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)

<sup>14</sup> Concerne certains marchés Volvo On Call de type A.

<sup>15</sup> Ne concerne pas certains marchés Volvo On Call de type B.

- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)

### **Envoi de destinations au système de navigation de la voiture par le service clients Volvo On Call\***

Contactez le service clients Volvo On Call pour que celui-ci envoie des destinations directement au système de navigation de la voiture<sup>16</sup>.

Appuyez sur le bouton **ON CALL** au plafond de la voiture pour obtenir de l'aide pour trouver, par exemple, un restaurant, un hôtel, un atelier, un site touristique ou une autre destination. Un opérateur envoie la destination la voiture et celle-ci peut être affichée comme destination intermédiaire ou finale à l'écran central.

Il est possible de demander plusieurs destinations en même temps à l'opérateur du service clients Volvo On Call. Elles seront cependant envoyées une par une à la voiture.

### **Informations associées**

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance au bord de la route avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement en cas de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)

- Pistage du véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 12)
- Immobiliseur commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 13)
- Service clients via Volvo On Call\* (p. 13)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)

---

<sup>16</sup> Valable sur certains marchés et sur les voitures équipées de Sensus Navigation\*.



## Marchés Volvo On Call\*

Voici une liste des marchés où Volvo On Call est disponible. En fonction du type de marché, tous les services ne sont pas disponibles. Les services disponibles par marché sont détaillés séparément et sont indiqués dans la description de chaque service.

Marché	Type de marché	
	A	B
Albanie		X
Belgique	X	
Bosnie-Herzégovine		X
Brésil	X	
Bulgarie		X
Chypre		X
Danemark	X	
Estonie		X
Finlande	X	
France	X	
Grèce		X
Irlande	X	
Islande		X

Marché	Type de marché	
	A	B
Israël		X
Italie	X	
Canada	X	
Kazakhstan	X	
Chine	X	
Kosovo		X
Croatie		X
Lettonie		X
Lituanie		X
Luxembourg	X	
Macédoine		X
Malte		X
Moldavie		X
Monténégro		X
Pays-Bas	X	
Norvège	X	
Pologne	X	
Portugal	X	

Marché	Type de marché	
	A	B
Roumanie		X
Russie	X <sup>A</sup>	
République tchèque		X
Allemagne	X	
Suisse	X	
Serbie		X
Slovaquie		X
Slovénie		X
Espagne	X	
Grande-Bretagne	X	
Suède	X	
Turquie		X
Biélorussie	X	
Ukraine		X <sup>A</sup>
Hongrie		X
USA	X	
Autriche	X	

A Volvo On Call n'est pas disponible en Crimée.



## « Informations récentes

La liste des pays où Volvo On Call est disponible s'agrandit. Pour obtenir les informations les plus récentes concernant les zones de disponibilité de Volvo On Call, consultez [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) ou contactez un concessionnaire Volvo.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

## Services Volvo On Call\* par marché

Voici le type de marché sur lequel les services Volvo On Call sont disponibles.

Services	Type de marché	
	A	B
Application Volvo On Call	X	X
Alarme automatique de collision	X	X
Aide en situation d'urgence	X	X
Assistance routière	X	X
Déverrouillage à distance par le service clients	X	
Avertissement en cas de vol par l'intermédiaire du service clients	X	
Pistage du véhicule volé	X	
Antidémarrage activé à distance	X <sup>A</sup>	
Service clients	X	X <sup>B</sup>
Envoi de destinations au système de navigation de la voiture par le service clients	X <sup>A</sup>	

<sup>A</sup> Uniquement certains marchés Volvo On Call de type A

<sup>B</sup> Uniquement certains marchés Volvo On Call de type B

## La page d'assistance de Volvo Cars contient des informations supplémentaires

Consultez [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) pour plus d'informations concernant les services Volvo On Call et les fonctions de l'application.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)

## Mode veille et disponibilité de Volvo On Call\*

Les fonctions du système Volvo On Call restent disponibles pendant une certaine période après le retrait de la télécommande.

Une fois la télécommande retirée de la voiture, les fonctions 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<sup>17</sup>.

### ATTENTION

Les services du système ne fonctionnent que dans la zone couverte par le réseau mobile des partenaires de Volvo On Call et sur les marchés où Volvo On Call 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).

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Batterie de secours pour Volvo On Call\* (p. 23)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 16)

- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 17)

## Volvo On Call\* à l'étranger

Les services Volvo On Call peut varier lorsque vous conduisez à l'étranger.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **SOS**, vous êtes toujours mis en contact avec le service clients Volvo On Call du marché dans lequel vous trouvez. S'il n'y a pas de service clients Volvo On Call, le centre d'alerte le plus proche est contacté.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **ON CALL**, vous êtes toujours mis en contact avec le service clients Volvo On Call de votre pays d'origine.

Dans les pays sans accord d'itinérance, aucun service Volvo On Call n'est disponible.

Pour de plus amples informations, contactez un réparateur Volvo agréé.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 15)

<sup>17</sup> La disponibilité des fonctions peut varier.

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

Pays	Appel dans le pays d'origine	Appel depuis l'étranger
Albanie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnie-Herzégovine	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Brésil	0800 70 775 90	Non applicable
Bulgarie	+359 291 146	+359 291 146
Chypre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Danemark	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estonie	80 07 777	+372 602 23 65
Finlande	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
France	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grèce	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irlande	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islande	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Israël	+972 773 601 417	+972 773 601 417
Italie	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazakhstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68

<b>Pays</b>	<b>Appel dans le pays d'origine</b>	<b>Appel depuis l'étranger</b>
Chine	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Croatie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Lettonie	800 070 77	+371 661 008 21
Lituanie	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxemburg (le centre d'assistance se trouve en Belgique)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macédoine	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malte	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldavie	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Monténégro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Pays-Bas	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Pologne	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Roumanie	313 200 200	+36 145 844 47
Russie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suisse	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovaquie	+421 258 252 186	+421 258 252 186





Pays	Appel dans le pays d'origine	Appel depuis l'étranger
Slovénie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Espagne	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Grande-Bretagne	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suède	020 55 55 66	+46 31 518 335
République tchèque	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Turquie	444 4 858	+90 212 356 13 17
Allemagne	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Biélorussie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303 555	+380 444 950 078
Hongrie	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
USA	855 399 4691	+1 855 399 4691
Autriche	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

A Le numéro de téléphone ne concerne pas le Service d'informations et d'assistance ni l'assistance routière.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Mode veille et disponibilité de Volvo On Call\* (p. 17)

## Ordre de priorité du service clients Volvo On Call\* et des centres de réception des appels d'urgence<sup>18</sup>

Choisissez si la voiture doit appeler le service clients Volvo On Call ou le centre de réception des appels d'urgence en cas d'urgence.

Sur les voitures avec Volvo On Call<sup>19</sup>, il est possible de spécifier si la voiture doit contacter le service clients Volvo On Call ou le centre de réception des appels d'urgence officiel lorsque l'alarme automatique de collision est déclenchée ou en cas d'actionnement du bouton **SOS**.

La voiture est configurée en usine pour contacter en premier lieu le service clients Volvo On Call.

Pour modifier cela :

1. Appuyez sur **Paramètres** de la Vue principale sur l'écran central.
2. Appuyez sur **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Choisissez **Priorité au centre d'appel public sur centre Volvo** pour contacter directement le centre de réception des appels d'urgence.

### NOTE

Lorsque la priorité est donnée au contact avec le service clients Volvo On Call, les informations fournies par la voiture sont plus complètes ce qui permet d'apporter une aide plus adaptée que si les services de secours publics sont contactés. S'il n'est pas possible d'établir le contact avec le service clients, la centrale de services de secours publics est contactée.

Si la priorité est donnée aux services de secours publics mais que le contact ne peut pas être établi, aucune tentative pour contacter le service clients Volvo On Call n'a lieu à la place.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)

## Code PIN de Volvo On Call\*

Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin de s'assurer qu'une personne est autorisée à utiliser les services Volvo On Call sur une voiture donnée.

Le code PIN à quatre chiffres est généré automatiquement par le service clients Volvo On Call ou par un réparateur Volvo agréé. Le code est envoyé au propriétaire de la voiture et utilisé pour identifier les personnes autorisées à effectuer certains services Volvo On Call.

### Utiliser le code PIN Volvo On Call

Par mesure de sécurité, le code PIN Volvo On Call est nécessaire pour les services suivants :

- Création d'une connexion entre l'application Volvo On Call et votre Volvo
- Déverrouillage de votre voiture par le biais du service clients Volvo On Call<sup>20</sup>
- Lorsque vous lancez le pistage d'une voiture volée par le biais du service clients Volvo On Call<sup>20</sup>
- Lorsque vous créez un nouvel utilisateur d'application pour votre voiture
- Lorsque vous clôturez votre abonnement Volvo On Call avec l'application, en cas de changement de propriétaire par exemple

<sup>18</sup> Ne concerne que les modèles S60, S60 Twin Engine, V60, V60 Twin Engine et V60 Cross Country

<sup>19</sup> Concerne les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>20</sup> Ne concerne pas les marchés Volvo On Call de type B.



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

Si vous avez oublié votre code PIN ou si vous devez en changer (en cas d'achat d'une voiture d'occasion avec Volvo On Call par exemple), contactez

- un concessionnaire ou
- le service clients Volvo On Call<sup>20</sup> avec le bouton **ON CALL**, l'application Volvo On Call ou par un simple appel téléphonique.

Le nouveau code est envoyé au propriétaire de la voiture.

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

La saisie d'un code PIN erroné à dix reprises entraîne le verrouillage du compte. 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.

#### Différence entre mot de passe Volvo ID et code PIN Volvo On Call

Le mot de passe pour le Volvo ID est requis pour se connecter à l'application Volvo On Call. Le code PIN de Volvo On Call est un code à quatre chiffres utilisé pour les services mentionnés ci-

dessus. Le code PIN indique que l'utilisateur est autorisé à utiliser les services.

#### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Premiers pas avec Volvo On Call\* (p. 5)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Achat ou vente d'une voiture équipée de Volvo On Call\* (p. 22)

#### Achat ou vente d'une voiture équipée de Volvo On Call\*

Il est important de mettre fin au service Volvo On Call en cas de vente de la voiture.

#### Clore un service Volvo On Call

En cas de changement de propriétaire, contactez un concessionnaire Volvo pour clore le service. Le concessionnaire 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 et les données utilisateur de la voiture aux paramètres par défaut. Cette action est exécutée dans le menu Paramètres de l'écran central.

Le propriétaire ne doit pas modifier ni supprimer son Volvo ID à la vente de la voiture. Le Volvo ID est personnel. Cependant, il convient de supprimer le statut de propriétaire ainsi que l'association entre l'application Volvo On Call et la voiture.

#### Changement de propriétaire avec changement de pays

À l'achat et à l'exportation d'une voiture dans un autre pays, le propriétaire doit veiller à se rendre dans une concession des pays d'achat de la voiture. Le concessionnaire supprimera alors toutes les données client de ses systèmes. Dans le pays d'exportation, le propriétaire doit contacter un

<sup>20</sup> Ne concerne pas les marchés Volvo On Call de type B.



concessionnaire qui l'aidera à activer le service Volvo On Call.

### Activer le service Volvo On Call

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

Le nouveau propriétaire doit contacter un concessionnaire Volvo qui transférera la durée restante de l'abonnement au nom de celui-ci. Si cela n'a pas déjà été fait, le concessionnaire supprime les informations du précédent propriétaire. Il est important de mettre les coordonnées à jour pour permettre le bon fonctionnement de Volvo On Call et que l'ancien propriétaire n'ait plus accès aux services Volvo On Call de la voiture.

Le concessionnaire Volvo informe le nouveau propriétaire du statut de l'abonnement Volvo On Call de la voiture. Le nouveau propriétaire reçoit un code PIN personnel à quatre chiffres nécessaire pour s'identifier comme propriétaire (ou toute autre personne autorisée) et accéder à certains services. Si le propriétaire n'a pas de Volvo ID, il devra en créer un pour ensuite associer l'application Volvo On Call à la voiture.

### Informations associées

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 21)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call\* (p. 18)

### Batterie de secours pour Volvo On Call\*

Si la voiture n'est plus sous tension, la batterie principale est remplacée par la batterie de secours de Volvo On Call.

La batterie de secours a une durée de vie limitée. Lorsque l'entretien ou le remplacement de la batterie est requis, un message, **Volvo On Call Entretien nécessaire**, apparaît sur l'écran conducteur.

Si le message persiste, contactez un atelier Volvo agréé.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)

### Données personnelles et Volvo On Call\*

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

Volvo Car Corporation est responsable des données personnelles traitées pour les besoins du service. Le traitement des données respecte intégralement les bonnes pratiques et la législation en vigueur concernant le traitement des données personnelles.

### Objectif du traitement

Les données personnelles sont utilisées par Volvo Cars 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 dans le cadre de Volvo On Call incluent principalement les trois catégories suivantes.

- Les données personnelles fournies par le client lors de l'activation de Volvo On Call et à l'occasion d'autres contacts avec Volvo Cars, telles que nom, adresse, numéro de téléphone, type de service et durée du service.
- À l'occasion d'un événement impliquant Volvo On Call, 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 température intérieure et extérieure, si les portes sont verrouillées, si les vitres sont ouvertes ainsi que les six dernières positions du véhicule.
- 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 Cars 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 Volvo On Call sont conservées pendant toute la durée du contrat et pendant une période après la fin du contrat, nécessaire à Volvo Cars pour remplir ses obligations légales et réglementaires. Les données produites lors

d'événements couverts par Volvo On Call sont supprimées 100 jours 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.

### **Informations associées**

- Volvo On Call\* (p. 4)



**V O L V O**