



WEB EDITION
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 de ce supplément et l'équipement de la voiture. Nous nous réservons le droit d'effectuer des modifications sans préavis.

SOMMAIRE

VOLVO ON CALL (VOC)

| | |
|---|----|
| Volvo On Call* | 4 |
| Utiliser Volvo On Call* | 5 |
| Fonctions Volvo On Call* disponibles | 6 |
| Services de confort avec Volvo On Call* | 6 |
| Application mobile Volvo On Call* | 7 |
| Services de sûreté avec Volvo On Call* | 9 |
| Service de sûreté manuel avec Volvo On Call* | 9 |
| Demander une assistance routière avec Volvo On Call* | 10 |
| Services de sécurité avec Volvo On Call* | 10 |
| Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call* | 11 |
| Disponibilité de Volvo On Call* | 12 |
| Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call* | 15 |
| Code PIN de Volvo On Call* | 17 |
| Propriété de la voiture avec Volvo On Call* | 17 |
| Données personnelles | 18 |

VOLVO ON CALL (VOC)

Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC)* 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 VOC est relié aux systèmes SRS et d'alarme ainsi qu'aux autres systèmes de la voiture (serrures, climatisation, etc.). La voiture est dotée d'un modem intégré permettant les communications avec les services VOC.

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 la fonction GNSS (Global Navigation Satellite System) pour localiser la voiture. Le modem intégré à la voiture permet d'entrer en contact avec le Service clients VOC et l'application mobile VOC.

ATTENTION

Le système fonctionne uniquement dans les zones où les partenaires de VOC 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.

Informations sur Internet

Pour plus de précisions au sujet de Volvo On Call, visitez le site support.volvocars.com.

Votre Volvo ID personnel vous permet de vous connecter dans l'application mobile.

Lisez le chapitre Volvo ID du manuel de conduite et d'entretien pour découvrir les avantages fournis par un Volvo ID.

Informations associées

- Services de confort avec Volvo On Call* (p. 6)
- Services de sûreté avec Volvo On Call* (p. 9)

- Services de sécurité avec Volvo On Call* (p. 10)
- Utiliser Volvo On Call* (p. 5)

Utiliser Volvo On Call*

Le système Volvo On Call (VOC) est activé par une pression sur l'un des deux boutons du plafond, ou sur l'écran central. D'autres paramètres peuvent être effectués sur l'écran central.

VOC 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 tendeurs de ceinture ou des airbags est atteint. Un contact est établi entre la voiture et le service clients VOC, lequel envoie l'aide appropriée en direction de la position de la voiture.

Lorsqu'un service est actif, le symbole apparaît sur l'écran conducteur.



Vue d'ensemble des boutons au plafond et sur l'écran central.

Bouton SOS - en cas d'urgence

Appuyez sur le bouton **SOS** du plafond pendant 2 secondes pour activer l'alarme manuelle.

Bouton ON CALL - en cas de problème avec la voiture

Appuyez sur le bouton **ON CALL** du plafond pendant 2 secondes pour activer le service et entrer en contact avec le Service clients VOC.

Alternatives au bouton ON CALL

Appuyez sur **On Call** de la vue Téléphone sur l'écran central. Dans la fenêtre contextuelle qui s'ouvre, sélectionnez **Appeler**.

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.

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 8 secondes suivant la demande à l'aide du bouton **Raccrocher** sur l'écran central.

Configuration

Les sélections et réglages du système sont effectués sur l'écran central :

1. Appuyez sur **Paramètres** de la Vue principale.
2. Appuyez sur **Communication** → **Volvo On Call**.
3. - Sélectionnez **Activer UNIT** pour activer le service et l'abonnement Volvo On Call. Veuillez contacter votre concessionnaire Volvo pour plus d'informations sur le renouvellement de votre abonnement ou la réactivation du système.

- Sélectionnez **Verrouillage de touche** pour déterminer quand les boutons **SOS** et **ON CALL** doivent être activés. Cette fonction implique que les boutons ne sont actifs que lorsque le système électrique de la voiture est en position de contact **I, II** ou lorsque le moteur est en marche.

Informations associées

- Fonctions Volvo On Call* disponibles (p. 6)
- Service de sûreté manuel avec Volvo On Call* (p. 9)
- Demander une assistance routière avec Volvo On Call* (p. 10)

Fonctions Volvo On Call* disponibles

Vue d'ensemble des fonctions Volvo On Call (VOC) disponibles via le Service Clients VOC et l'application mobile VOC.

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

| Service | Service Clients | Application ^A |
|--|-----------------|--------------------------|
| Tableau de bord de la voiture | | X |
| Journal de conduite | | X |
| Informations concernant le véhicule | | X |
| Préconditionnement | | X |
| Envoyer la destination à la voiture ^D | | 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 Sensus Navigation nécessaire.

Informations associées

- Application mobile Volvo On Call* (p. 7)
- Services de confort avec Volvo On Call* (p. 6)
- Services de sûreté avec Volvo On Call* (p. 9)
- Services de sécurité avec Volvo On Call* (p. 10)

Services de confort avec Volvo On Call*

Services de confort par téléphone comme la communication avec la voiture par l'intermédiaire d'une application mobile.

Une application mobile permet à l'utilisateur de Volvo On Call de garder le contact avec sa voiture lorsqu'elle est en stationnement grâce à un iPhone, un téléphone Windows ou Android. L'application mobile permet de localiser la voiture, de la verrouiller ou d'en démarrer le moteur à distance, de voir le niveau de carburant et bien d'autres fonctions.

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.

Informations associées

- Application mobile Volvo On Call* (p. 7)
- Fonctions Volvo On Call* disponibles (p. 6)

Application mobile Volvo On Call*

En tant qu'utilisateur de Volvo On Call, le propriétaire de la voiture a accès à une application mobile qui lui permet de garder le contact avec sa voiture lorsqu'elle est en stationnement, grâce à son téléphone.

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 au sujet de Volvo On Call, visitez le site support.volvocars.com.

L'application mobile est disponible pour iPhone, Windows Phone et les téléphones Android. Vous pouvez la télécharger sur l'AppStore, le Windows Phone Store ou Google Play.

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

Lisez le chapitre Volvo ID du manuel de conduite et d'entretien pour découvrir les avantages fournis par un Volvo ID.

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.

Vous pouvez activer l'avertisseur sonore et les clignotants de la voiture pour faciliter la recherche.

Envoyer la destination à la voiture

Avec l'application mobile, la fonction "Send to Car" peut être utilisée pour envoyer une destination (par ex. hotel, boutiques, cinémas, restaurants, stations essence) à la voiture. La position de la destination est ensuite disponible dans le système de navigation de la voiture¹. Si le système de navigation n'est pas installé d'usine, la configuration de la voiture doit être mise à jour par un concessionnaire Volvo de manière à permettre à l'application VOC d'envoyer la destination à la voiture. Pour plus d'instructions concernant la fonction Send to Car, veuillez consulter la page support.volvocars.com.

Écran conducteur 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 mobile 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 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 téléphone mobile.

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 est utilisé comme mot de passe.

¹ 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 (ERS)²

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 température confortable avant le départ. Pour pouvoir prendre la route, un mode de conduite doit être activé. Pour cela, procédez comme pour le démarrage traditionnel du moteur. Consultez la section "Démarrer le moteur" du Manuel de conduite et d'entretien pour savoir comment démarrer le moteur.

La climatisation est activée avec les réglages automatiques. Un moteur démarré à distance s'éteint après 15 minutes de fonctionnement, au maximum. Après 2 activations du démarrage à distance, le moteur doit être démarré de façon ordinaire pour pouvoir utiliser à nouveau la fonction de démarrage à distance.

Le démarrage à distance du moteur n'est disponible que pour les voitures équipées d'une boîte de vitesses automatique.

² Certains modèles et certains marchés.

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.

Préconditionnement

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 mobile de la même façon que pour l'activation à distance du réchauffeur.

Informations associées

- Services de confort avec Volvo On Call* (p. 6)
- Volvo On Call* (p. 4)
- Fonctions Volvo On Call* disponibles (p. 6)

Services de sûreté avec Volvo On Call*

L'alarme automatique et manuelle ainsi que la possibilité d'appeler l'assistance routière sont des services disponibles via Volvo On Call (VOC). Services de sûreté utilisés pour l'alarme en cas d'accident ou de situation d'urgence.

Alarme automatique

Lorsque le système de sécurité de la voiture est déclenché, par ex. lors d'un accident où le niveau d'activation des tendeurs de ceinture ou des airbags est atteint, un signal est automatiquement envoyé au Service client VOC. Il se produit ce qui suit :

1. Un message est envoyé automatiquement de 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.).

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

Alarme manuelle

Contactez le Service Clients VOC pour demander de l'aide en cas d'urgence.

Assistance routière

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

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

Numéro de service d'urgence

Lorsque le service d'alarme est activé, le système essaie d'établir un contact avec le Service Clients VOC. Si ce n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgence correspondant dans la région où se trouve la voiture³.

Informations associées

- Volvo On Call* (p. 4)
- Service de sûreté manuel avec Volvo On Call* (p. 9)
- Demander une assistance routière avec Volvo On Call* (p. 10)
- Utiliser Volvo On Call* (p. 5)

Service de sûreté manuel avec Volvo On Call*

Contactez le Service Clients Volvo On Call (VOC) pour demander de l'aide en cas d'urgence.

Pour avertir manuellement le Service Clients VOC :

1. Appuyez sur le bouton **SOS** 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 VOC reçoit le message indiquant le besoin d'aide et la position de la voiture.
3. Le Service Clients VOC 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 VOC contacte les autorités concernées qui prendront les mesures adéquates.

Informations associées

- Services de sûreté avec Volvo On Call* (p. 9)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call* (p. 15)
- Demander une assistance routière avec Volvo On Call* (p. 10)
- Utiliser Volvo On Call* (p. 5)

³ Concerne certains marchés.

Demander une assistance routière 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 **ON CALL** pendant au moins 2 secondes.
2. Le Service Clients VOC établit un contact vocal avec le conducteur de la voiture et convient avec lui du type d'aide nécessaire.

Informations associées

- Services de sûreté avec Volvo On Call* (p. 9)
- Service de sûreté manuel avec Volvo On Call* (p. 9)
- Utiliser Volvo On Call* (p. 5)

Services de sécurité avec Volvo On Call*

Volvo On Call (VOC) apporte assistance en cas d'effraction ou de vol et peut déverrouiller la voiture à distance si les clés ont été perdues ou sont restées enfermées dans le 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 VOC 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

VOC envoie automatiquement un signal au Service Clients VOC 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 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

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

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

NOTE

Ceci est valable même si la voiture a 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 VOC 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 VOC déverrouillera alors le véhicule, après accord.

Immobiliseur commandé à distance⁴

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 contacté les autorités, le Service Clients VOC désactive les télécommandes pour

⁴ Certains marchés.

empêcher le démarrage du véhicule. Un véhicule désactivé ne peut être redémarré qu'en prenant contact avec le Service Clients VOC et après les vérifications nécessaires avec le code PIN. Le Service Clients VOC procède ensuite à l'activation du véhicule.

Informations associées

- Volvo On Call* (p. 4)
- Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call* (p. 11)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call* (p. 15)
- Code PIN de Volvo On Call* (p. 17)

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

La voiture peut être déverrouillée par le biais du Service Clients VOC.

1. Contactez le Service Clients VOC.
2. Une fois que le Service Clients VOC 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 hayon doit être ouvert pour permettre le déverrouillage des portes. Appuyez légèrement sur le bouton gainé de caoutchouc situé sous la poignée du hayon pour ouvrir ce dernier.

NOTE

Si le hayon n'est pas ouvert dans un délai déterminé par le Service Client 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.

Informations associées

- Services de sécurité avec Volvo On Call* (p. 10)
- Numéro de téléphone du service clients Volvo On Call* (p. 15)
- Volvo On Call* (p. 4)

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 obtenir des informations à jour.



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

VOLVO ON CALL (VOC)

◀◀ **Informations associées**

- Volvo On Call* (p. 4)
- Numéro de téléphone du service clients
Volvo On Call* (p. 15)

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 (le centre d'assistance 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 |





Informations associées

- Volvo On Call* (p. 4)
- Disponibilité de Volvo On Call* (p. 12)

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 (VOC).

Le code PIN à quatre chiffres, envoyé au propriétaire de la voiture lorsque l'abonnement a été activé, est utilisé pour sécuriser l'identification des personnes autorisées à utiliser certains services VOC comme pour déverrouiller la voiture via le service clients VOC ou créer un compte pour l'application mobile.

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

En cas d'oubli du code PIN (ou s'il doit être modifié, 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

- Déverrouillez la voiture par le biais du Service Clients Volvo On Call* (p. 11)
- Application mobile Volvo On Call* (p. 7)
- Propriété de la voiture avec Volvo On Call* (p. 17)
- Volvo On Call* (p. 4)

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 (VOC).

Clore un service VOC

En cas de changement de propriétaire, contactez votre revendeur Volvo pour clore le service. Le réparateur clora l'abonnement et en supprimera tout l'historique. Vous pouvez aussi arrêter le service avec l'application mobile VOC.

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.

Activer le service VOC

Lorsque vous achetez une voiture d'occasion avec VOC :

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 à jour pour permettre le bon fonctionnement de VOC 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 personne autorisée) et accéder à certains services.



« Informations associées

- Volvo On Call* (p. 4)
- Code PIN de Volvo On Call* (p. 17)

Données personnelles

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

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 Cars NV |
| 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 Personbiler Norge AS |
| Pologne | Volvo Car Polska Sp. z o.o. |
| Portugal | Volvo Car Portugal S.A. |
| Russie | Limited Liability Company Volvo Cars |
| Espagne | Volvo Car España S.L. |
| Suède | Volvo Personbilar Sverige AB |

| Pays | Unités commerciales |
|-----------|-------------------------------|
| Allemagne | Volvo Car Germany GmbH |
| Finlande | Volvo Auto Oy Ab |
| Danemark | Volvo Personvagne Danmark A/S |
| Autriche | Volvo Car Austria GmbH |
| Suisse | Volvo Automobile (Schweiz) 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 tendeurs 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 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 VOC.

Informations associées

- Volvo On Call* (p. 4)
- Utiliser Volvo On Call* (p. 5)

