



VOLVO ON CALL AVEC SENSUS CONNECT



# VÄLKOMMEN!

Nous sommes convaincus que vous conduirez votre Volvo en toute sécurité pendant de nombreuses années, une automobile conçue spécialement pour votre sécurité et votre confort. Pour tirer le meilleur parti de votre Volvo, nous vous invitons à prendre connaissance des instructions et informations de maintenance figurant dans le présent manuel de conduite et d'entretien. Le manuel de conduite et d'entretien figure également dans une application mobile (manuel Volvo) et sur le site de support Volvo Car [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com).

Nous vous incitons également, vos passagers et vous, à toujours boucler votre ceinture de sécurité lorsque vous êtes dans ce véhicule (ou un

autre). Et, bien entendu, ne conduisez pas sous l'effet de l'alcool ou des médicaments, ni dans un état quelconque où vos facultés sont affaiblies.

Votre Volvo est conçue pour répondre à toutes les normes fédérales de sécurité et d'émission en vigueur. Si vous avez des questions concernant votre véhicule, veuillez communiquer avec votre concessionnaire Volvo ou consulter l'article « Communiquer avec Volvo » du chapitre « Introduction » du présent manuel pour de plus amples renseignements sur la façon de communiquer avec Volvo aux États-Unis et au Canada.

# TABLE DES MATIÈRES

## VOLVO ON CALL AVEC SENSUS CONNECT

Volvo On Call (VOC)*	4
Aperçu Volvo On Call	5
Utilisation du Volvo On Call	5
Fonctions Volvo On Call (VOC)*	6
Services de commodité pour VOC	7
Application mobile Volvo On Call	7
Services de sécurité Volvo On Call	9
Contact manuel du centre d'assistance à la clientèle VOC	9
Utilisation de l'assistance routière	10
Volvo On Call services de sécurité	10
Déverrouillage à distance de porte	11
Options de menu pour Volvo On Call *	11
Messages d'affichage Volvo On Call	12
Volvo On Call couverture géographique	13
Numéro d'appel du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call	15
Volvo On Call code PIN	16
Changement de propriétaire d'un véhicule avec Volvo On Call	16
Information personnelle	17

VOLVO ON CALL AVEC SENUS CONNECT

## Volvo On Call (VOC)\*

VOC est un système intégré **sur abonnement** qui fournit une assistance routière, de services d'urgence et de sécurité.

VOC est connecté aux systèmes d'airbag et d'alarme du véhicule. Le véhicule possède un module Global System for Mobile Communications (GSM) intégré qui gère la communication entre le véhicule et le centre d'assistance à la clientèle VOC.



Les boutons Volvo On Call

Les boutons **SOS** et **ON CALL** constituent la base de communication entre le véhicule et le centre de service à la clientèle VOC.

- Bouton **SOS** : appuyer en cas d'urgence.
- Bouton **ON CALL** b : appuyer pour entrer en contact avec le centre de service à la clien-

tèle lorsqu'une assistance routière est nécessaire.

Voir également Utilisation du Volvo On Call (p. 5) pour de plus amples informations.

### Disponibilité

À partir du moment où la clé à distance a été retirée du véhicule, les fonctions VOC restent disponibles pendant 5 jours complets et ensuite une fois par heure pendant les trois semaines suivantes. Après trois semaines, le système reste désactivé jusqu'au démarrage du moteur du véhicule.

VOC utilise le GPS (Global Positioning System) pour localiser le véhicule et son module GSM intégré pour activer la communication avec le centre d'assistance à la clientèle VOC.

### AVERTISSEMENT

Le système fonctionne uniquement dans les zones qui présentent une couverture de réseau cellulaire adéquate.

Tout comme dans le cas des téléphones portables, les perturbations atmosphériques ou des zones avec relativement peu d'émetteurs GSM, il peut s'avérer impossible pour VOC d'établir une connexion, par exemple, dans les zones rurales.

### Abonnements

Un abonnement d'essai gratuit est lancé lorsque le véhicule est acheté et que VOC est activé.

L'abonnement possède une limite de temps mais

peut être prolongée en s'adressant à votre distributeur Volvo.

### Services de commodité

- L'application mobile VOC.

### Services de sécurité

- Alarme automatique.
- Alarme manuelle.
- Assistance routière.

### Services de sécurité

- Avis de vol.
- Déverrouillage de porte à distance.
- Antidémarrage à distance du véhicule.

### Changement de propriétaire

Lorsque le véhicule change de propriétaire, il est essentiel de transférer l'abonnement VOC au nouveau propriétaire. Se reporter à Changement de propriétaire d'un véhicule avec Volvo On Call (p. 16).

### Informations sur Internet

Aller à [www.volvcars.com/us/voc](http://www.volvcars.com/us/voc) ou [www.volvcars.com/ca](http://www.volvcars.com/ca) pour plus d'information au sujet de Volvo On Call.

### Identifiant Volvo

Un identifiant Volvo ID rend possible par exemple d'accéder à l'application mobile VOC. Votre supplément Infotainment Sensus contient l'informa-

\* Option/accessoire, pour de plus amples informations reportez-vous à l'Introduction.

tion au sujet de la création d'un identifiant Volvo ID et ses caractéristiques.

## Couverture géographique

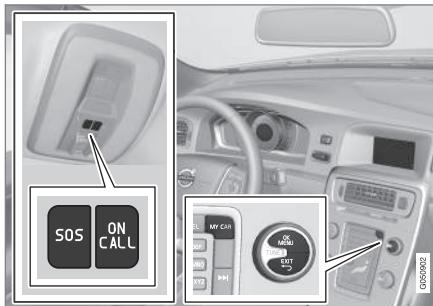
Volvo On Call est disponible aux États-Unis et au Canada.

## Informations associées

- Aperçu Volvo On Call (p. 5)
- Utilisation du Volvo On Call (p. 5)
- Fonctions Volvo On Call (VOC)\* (p. 6)
- Volvo On Call couverture géographique (p. 13)
- Numéro d'appel du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 15)
- Volvo On Call code PIN (p. 16)
- Information personnelle (p. 17)

## Aperçu Volvo On Call

Ce qui suit est un aperçu des commandes Volvo On Call.



Les boutons **SOS/ON CALL** de la console au plafond au-dessus du rétroviseur intérieur et commandes de la console centrale

## Informations associées

- Volvo On Call (VOC)\* (p. 4)
- Utilisation du Volvo On Call (p. 5)
- Options de menu pour Volvo On Call \* (p. 11)
- Messages d'affichage Volvo On Call (p. 12)

## Utilisation du Volvo On Call

### Alarme automatique

En cas d'accident dans lequel les prétendeurs de ceinture de sécurité, les airbags ou les rideaux gonflables ont été déclenchés, un signal est transmis automatiquement au centre d'assistance à la clientèle VOC qui envoie le type adéquat d'assistance (ambulance, police, etc.) sur le site.

### Bouton SOS : situations d'urgence

Maintenir enfoncé le bouton **SOS** pendant environ 2 secondes pour activer la fonction d'alarme manuelle.

### Alternative au bouton SOS

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

### Bouton ON CALL : assistance routière

Appuyer sur le bouton **ON CALL** pendant environ 2 secondes pour activer les fonctions d'assistance routière. Se reporter à Fonctions Volvo On Call (VOC)\* (p. 6).

### Alternative au bouton ON CALL

Dans la vue normale de téléphone **MY CAR**, appuyer sur **OK/MENU** et sélectionner **Paramètres → Volvo On Call → On Call**.





## **(i) REMARQUE**

Le bouton **SOS** s'utilise uniquement en cas d'urgence comme dans un accident, une maladie ou une menace pour les occupants du véhicule. Une mauvaise utilisation de ce bouton peut entraîner des frais supplémentaires.

Le bouton **ON CALL** peut être utilisé pour tous les autres services VOC, y compris l'assistance routière.

### **Annulation d'un appel**

Un appel de service qui a été lancé peut être annulé dans les 10 secondes en appuyant sur le bouton **EXIT** du clavier du volant ou de la console centrale.

### **Paramètres**

Les réglages possibles dans le système de menu incluent :

- **Serrure** : choisir à quel moment les boutons **SOS** et **ON CALL** doivent être activés. Cette fonction permet uniquement aux boutons d'être activés pendant que l'allumage est en position **I**, **II** ou que le moteur du véhicule tourne.
- **Activer l'abonnement**
- **Désactiver l'abonnement**

- **Activer le service** : s'utilise pour activer des services supplémentaires tels que l'assistance routière.

### **Informations associées**

- Options de menu pour Volvo On Call \* (p. 11)
- Messages d'affichage Volvo On Call (p. 12)
- Aperçu Volvo On Call (p. 5)
- Contact manuel du centre d'assistance à la clientèle VOC (p. 9)
- Utilisation de l'assistance routière (p. 10)
- Déverrouillage à distance de porte (p. 11)

## **Fonctions Volvo On Call (VOC)\***

Le tableau suivant fournit un aperçu des fonctions qui sont disponibles depuis le centre d'assistance à la clientèle VOC et l'application mobile. Veuillez noter que ces fonctions sont sujettes à changement. S'adresser à votre distributeur Volvo ou accéder au site [www.volvcars.com](http://www.volvcars.com) ou [www.volvcars.com/ca](http://www.volvcars.com/ca) pour l'information la plus récente au sujet de la gamme des fonctions et services Volvo On Call.

<b>Fonction</b>	<b>Centre d'assistance à la clientèle</b>	<b>Application<sup>A</sup></b>
Alarme automatique	X	
Alarme manuelle	X	
Assistance routière	X	X
Avis de vol	X	X
Déverrouillage à distance de porte	X	X
Antidémarrage à distance du véhicule	X	
Démarrage à distance du moteur du véhicule (ERS)		X

\* Option/accessoire, pour de plus amples informations reportez-vous à l'Introduction.

Fonction	Centre d'assistance à la clientèle	Application <sup>A</sup>
Localisation du véhicule	X	X
Information sur le tableau de bord		X
Vérification du véhicule		X
Journal de conduite		X
Information sur le véhicule		X

A Certaines de ces fonctions peuvent être indisponibles sur certains modèles.

### Informations associées

- Services de commodité pour VOC (p. 7)
- Volvo On Call services de sécurité (p. 10)
- Services de sécurité Volvo On Call (p. 9)
- Application mobile Volvo On Call (p. 7)

## Services de commodité pour VOC

Les services de commodité sont disponibles en utilisant l'application mobile pour par exemple, faire démarrer le moteur à distance\*, etc.

Comme utilisateur VOC, une application mobile est disponible qui vous offre un contact téléphonique à partir d'un iPhone ou de téléphones Windows/Android avec votre véhicule qui est en stationnement. Ceci vous permet de localiser le véhicule, de le verrouiller depuis un autre emplacement, de vérifier le niveau de carburant, etc. La section suivante apporte plus d'information au sujet de cette application.

### Informations associées

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

## Application mobile Volvo On Call

Comme utilisateur VOC, vous pouvez télécharger une application mobile qui vous permet d'avoir un contact téléphonique avec votre véhicule lorsqu'il est en stationnement.

Certaines fonctions ne sont pas disponibles sur tous les modèles.

L'application mobile est mise à jour régulièrement, et par conséquent l'information peut être incomplète par rapport aux fonctions disponibles. Aller à [www.volvocars.com/us/voc](http://www.volvocars.com/us/voc) ou [www.volvocars.com/ca](http://www.volvocars.com/ca) pour plus d'information au sujet de l'application.

L'application mobile Volvo On Call est disponible pour iPhone et téléphones Windows/Android et peut être téléchargée depuis le magasin d'application Apple, Windows Phone Store ou Google Play.

Un identifiant Volvo ID est nécessaire pour utiliser l'application mobile.

Pour plus d'information au sujet de l'identifiant Volvo ID, ses caractéristiques et comment le créer, voir l'information du propriétaire.

### Localisation du véhicule

L'emplacement du véhicule s'affiche sur une carte et les directions vers le véhicule peuvent être indiquées. Il existe également une boussole numérique qui aide à montrer au propriétaire la direction correcte. Lorsque vous vous trouvez à environ 100 mètres du véhicule, vous pouvez



activer son avertisseur sonore et ses feux de direction pour contribuer à la localisation.

## Tableau de bord du véhicule

Cette fonction informe sur : le niveau de carburant, l'autonomie, la consommation moyenne de carburant, la vitesse moyenne et les indications de totalisateur général/totalisateur de trajet.

## Vérification du véhicule

L'application mobile surveille l'état du véhicule et fournit l'information au sujet des ampoules, des niveaux de liquide de frein, de liquide de refroidissement et d'huile moteur.

## Journal de conduite

Une information détaillée sur chaque trajet réalisé pendant les derniers 40 jours peut être sauvegardée et téléchargée. Tout ou partie de cette information peut être exportée depuis l'application mobile jusqu'à un format de feuille de calcul et envoyée à une adresse de courriel. Ceci est très utile par exemple pour conserver la trace des trajets commerciaux réalisés.

Cette fonction peut être désactivée dans le cas où le véhicule ne transmet pas d'information de journal à la fin de chaque trajet.

## Information sur le véhicule

L'information de base telle que le modèle, le numéro de plaque minéralogique et le numéro NIV sont ainsi accessibles.

<sup>1</sup> Certains modèles seulement.

## Avis de vol

Si l'alarme du véhicule est déclenché, le propriétaire est informé via son téléphone portable.

## Déverrouillage à distance de porte

Le statut de toutes les portes et vitres est indiqué. Le propriétaire peut verrouiller/déverrouiller le véhicule depuis un autre emplacement mais pour des raisons de sécurité, le mot de passe d'application est toujours nécessaire pour le déverrouillage du véhicule.

## Engine remote start (ERS)\*<sup>1</sup>

ERS rend possible de faire démarrer à distance le moteur du véhicule en utilisant la clé à distance afin d'activer le circuit de climatisation, pour refroidir ou réchauffer l'habitacle avant le trajet.

Quand le moteur démarre, le système de climatisation redémarrera au moyen des mêmes réglages que lorsque le moteur a été coupé.

Vous pouvez choisir de laisser tourner le moteur pendant 1 et 15 minutes avant qu'il s'arrête automatiquement. Après deux démarrages grâce au ERS, le moteur doit être démarré de façon normale avant de pouvoir réutiliser le ERS.

## AVERTISSEMENT

Se rappeler des points suivants avant d'utiliser l'ERS:

- Le véhicule devrait être en vue.
- Le véhicule devrait être inoccupé.
- Le véhicule ne doit pas être stationné à l'intérieur ou dans un secteur fermé. Les gaz d'échappement sont nocifs pour la santé.

## REMARQUE

Toujours respecter les règlement locaux, provinciaux et/ou de l'état applicables au sujet du ralenti du moteur lors de l'utilisation de ERS.

## Informations associées

- Fonctions Volvo On Call (VOC)\* (p. 6)
- Volvo On Call code PIN (p. 16)

## Services de sécurité Volvo On Call

Les services de sécurité Volvo On Call (VOC) sont destinés à fournir l'assistance dans des situations embarrassantes si vous êtes bloqué hors de votre véhicule, etc.

Si le circuit électrique normal du véhicule ne fonctionne pas correctement, la batterie de secours VOC fournit du courant au système.

### Avis de vol

Un signal est envoyé automatiquement au centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call en cas de violation ou de vol (si l'alarme du véhicule a été déclenchée).

Ce service s'interrompt si l'alarme est désactivée en utilisant une des clés à distance du véhicule.

### Déverrouillage à distance de porte

Si la clé à distance du véhicule est perdue ou bloquée dans la voiture, les portes peuvent être déverrouillées à distance dans les trois semaines suivantes avec l'assistance du centre d'assistance à la clientèle VOC, se reporter à Déverrouillage à distance de porte (p. 11).

### Antidémarrage à distance du véhicule

Si le véhicule a été volé, le propriétaire ou la police peut s'adresser au centre d'assistance à la clientèle VOC pour que les clés à distance du véhicule soient immobilisées (désactivées).

### REMARQUE

Ceci s'applique même si le véhicule a été déverrouillé et a redémarré avec l'une de ses clés à distance.

Après le contact avec le propriétaire/la police, le centre d'assistance à la clientèle VOC désactive les clés à distance. Une fois que le moteur a été coupé, il ne peut plus redémarrer que si le propriétaire/la police a donné l'autorisation au centre d'assistance à la clientèle VOC de réactiver les clés à distance. Une fois que cette autorisation a été vérifiée (en utilisant votre code PIN), le centre d'assistance à la clientèle VOC réactive les clés à distance.

### Batterie de secours

La durée de vie de la batterie de secours est d'au moins une année. Si le niveau de charge de la batterie tombe sous un certain niveau, le message **Sur appel Entretien requis** s'affiche.

Si le message reste affiché, la capacité de la batterie doit être vérifiée par un technicien d'entretien Volvo formé et qualifié.

### Informations associées

- Numéro d'appel du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 15)
- Volvo On Call code PIN (p. 16)

## Contact manuel du centre d'assistance à la clientèle VOC

Contacter le centre d'assistance à la clientèle VOC pour demander l'assistance dans les situations d'urgence.

1. Appuyer sur le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes pour demander de l'aide en cas de maladie, de blessures aux occupants du véhicule, etc.
2. Le centre d'assistance à la clientèle reçoit un signal pour l'aide et l'information au sujet de l'emplacement du véhicule.
3. Le centre d'assistance à la clientèle tente d'établir un contact vocal avec le conducteur pour déterminer l'aide nécessaire.

En cas d'impossibilité de contact vocal, le service à la clientèle VOC s'adresse aux services d'urgence pour l'action nécessaire.

### Informations associées

- Volvo On Call services de sécurité (p. 10)
- Numéro d'appel du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 15)

## Utilisation de l'assistance routière

Vous pouvez demander de l'aide en cas de pneu dégonflé, de décharge de la batterie, etc.

1. Appuyer sur le bouton **ON CALL** pendant au moins 2 secondes.
2. Le centre d'assistance à la clientèle VOC établira un contact vocal avec le conducteur pour déterminer l'aide nécessaire.

## Volvo On Call services de sécurité

Les services de sécurité Volvo On Call (VOC) peuvent être utilisés dans les situations d'urgence.

### Alarme automatique

Dans certains types d'accidents, un signal est transmis automatiquement au centre d'assistance à la clientèle VOC, qui agit en fonction de l'information reçue.

Ce qui suit se produit si les préteurs de ceinture de sécurité, les airbags ou les rideaux gonflables ont été déclenchés :

1. Un signal est transmis automatiquement au centre d'assistance à la clientèle VOC avec l'information au sujet de l'emplacement du véhicule, et au sujet du fait qu'un airbag, etc. s'est déclenché.
2. Le centre d'assistance à la clientèle VOC tente d'établir un contact vocal avec le conducteur pour déterminer l'étendue de l'accident et la nécessité de l'assistance.
3. Le centre d'assistance à la clientèle VOC contacte ensuite le service d'urgence concerné (police, ambulance, remorquage, etc.).

En cas d'impossibilité de contact vocal, le service à la clientèle VOC s'adresse aux services d'urgence pour l'action nécessaire.

### Alarme manuelle

Appuyer sur **SOS** pour contacter le centre d'assistance à la clientèle afin d'obtenir une aide

dans les situations d'urgence. Se reporter à contact manuel du centre d'assistance à la clientèle.

### Assistance routière

Demander une assistance en cas de pneus dégonflés, de batterie déchargée, etc., vous manquez de carburant, etc. Se reporter à demande d'assistance routière.

### Numéro d'urgence

Lorsqu'un appel d'urgence a été lancé, VOC tente d'entrer en contact avec le centre d'assistance à la clientèle. Si c'est impossible, l'appel est transféré au numéro d'urgence 911.

### Informations associées

- Utilisation du Volvo On Call (p. 5)

## Déverrouillage à distance de porte

Au besoin, votre véhicule peut être déverrouillé par le centre d'assistance à la clientèle.

1. S'adresser au centre d'assistance à la clientèle VOC au numéro 855-399-4691 (ce numéro s'applique aux États-Unis et au Canada).
2. Après la confirmation du fait que l'interlocuteur est le propriétaire du véhicule ou une autre personne autorisée (en utilisant votre code PIN), le centre d'assistance à la clientèle VOC envoie un signal au véhicule pour le déverrouiller.
3. Le coffre/hayon doit être ouvert pour déverrouiller les autres portes. Appuyer deux fois sur le patin tactile de caoutchouc (V60/V60CC/XC60/XC70) ou tirer sur la poignée (S60/S80).

### REMARQUE

Si le véhicule stationne dans un garage ou un autre espace couvert, le déverrouillage à distance peut s'avérer impossible en raison d'une mauvaise réception du signal.

### Informations associées

- Services de sécurité Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call code PIN (p. 16)
- Application mobile Volvo On Call (p. 7)

### REMARQUE

Si le coffre/hayon n'est pas ouvert dans le délai fixé par le centre de service à la clientèle VOC, il se reverrouille.

4. L'ouverture des portes déclenche l'alarme. Désactiver l'alarme en appuyant sur le bouton de déverrouillage de la clé à distance ou en introduisant la clé à distance dans la fente d'allumage.

## Options de menu pour Volvo On Call \*

Ce qui suit est un aperçu des sélections et des réglages disponibles dans le menu de système VOC.

Pour afficher le menu, appuyer sur le bouton **MY CAR** de la console centrale. Appuyer à nouveau sur ce bouton pour ouvrir un menu de raccourci de clavier donnant accès au menu VOC.

### Information sur le concessionnaire

SOS

On Call

Serrure

Verrouiller/déverrouiller boutons SOS et On Call

Activer l'abonnement

Activer le service

### Informations associées

- Utilisation du Volvo On Call (p. 5)
- Messages d'affichage Volvo On Call (p. 12)
- Aperçu Volvo On Call (p. 5)

## **Messages d'affichage Volvo On Call**

VOC affiche automatiquement les messages d'information selon les besoins.

Les deux messages suivants s'affichent à l'écran de la console centrale :

- **Impossible de trouver la position du véhicule** : se reporter à disponibilité.
- **Service non disponible actuellement** : se reporter à disponibilité.

Les deux messages suivants s'affichent au tableau de bord :

- **Assistance Volvo sur appel Entretien requis** : le système ne fonctionne pas correctement. Communiquer avec un technicien Volvo formé et qualifié pour obtenir de l'aide.
- **L'inscription à l'assistance Volvo sur appel expirera bientôt** : l'abonnement VOC doit être renouvelé. S'adresser au centre d'assistance à la clientèle VOC pour obtenir de l'aide.

### **Informations associées**

- Aperçu Volvo On Call (p. 5)
- Volvo On Call (VOC)\* (p. 4)
- Options de menu pour Volvo On Call \* (p. 11)

\* Option/accessoire, pour de plus amples informations reportez-vous à l'Introduction.

## **Volvo On Call couverture géographique**

La carte indique les régions dans lesquelles VOC est disponible. Le service se développe en

permanence. S'adresser à votre distributeur Volvo pour les informations les plus récentes.



GR0117



- ◀◀ Cependant, le système fonctionne uniquement dans les zones qui présentent une couverture de réseau cellulaire adéquate.

**Informations associées**

- Numéro d'appel du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 15)

**Numéro d'appel du centre  
d'assistance à la clientèle Volvo On  
Call**

Pays	Numéro du centre d'assistance à la clientèle
États-Unis et Canada	855-399-4691

## **Volvo On Call code PIN**

Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin de contribuer à l'identification des personnes qui sont autorisées à utiliser les services VOC dans un véhicule spécifique.

Le code PIN à 4 chiffres qui vous a été envoyé lorsque votre distributeur Volvo a activé votre abonnement, est utilisé pour des raisons de sécurité afin de contribuer à identifier les personnes qui sont autorisées à utiliser certains services VOC tels que déverrouillage à distance de porte ou à créer un compte dans l'application mobile.

### **Si vous avez oublié ou si vous désirez modifier votre code PIN**

Si vous avez oublié votre code PIN ou si vous désirez le modifier (par exemple si vous avez acheté un Volvo possédé antérieurement avec VOC), s'adresser à votre distributeur Volvo ou appuyer sur le bouton **On Call** dans votre véhicule. Le nouveau code vous sera envoyé par courriel.

### **Si un code PIN incorrect a été saisi plusieurs fois dans l'application**

Si un code PIN a été saisi incorrectement 10 fois de suite, le compte est gelé. Pour réutiliser l'application, un nouveau code PIN doit être sélectionné et un nouveau compte d'application doit être créé.

### **Informations associées**

- Services de sécurité Volvo On Call (p. 9)
- Application mobile Volvo On Call (p. 7)
- Changement de propriétaire d'un véhicule avec Volvo On Call (p. 16)

## **Changement de propriétaire d'un véhicule avec Volvo On Call**

En cas de changement de propriétaire, le service Volvo On Call (VOC) doit être avisé.

### **Annulation du service VOC**

En cas de changement de propriétaire, s'adresser à votre distributeur Volvo pour annuler le service VOC. L'abonnement se termine et l'historique du service est effacé.

Lorsque le véhicule change de propriétaire, tous les paramètres personnelles doivent être réinitialisés aux paramètres par défaut de l'usine, voir le manuel du propriétaire.

### **Lancement du service VOC**

Si vous achetez un Volvo possédé antérieurement avec VOC :

Le nouveau propriétaire doit contacter son distributeur Volvo pour transférer la période restante de l'abonnement VOC. Toute l'information de contact doit être modifiée pour que VOC fonctionne et pour s'assurer que le propriétaire antérieur n'est plus autorisé à utiliser les services VOC dans le véhicule. Le nouveau propriétaire reçoit un code personnel de 4 chiffres qui est utilisé pour l'identifier comme personne autorisée à approuver certains services VOC.

## Information personnelle

L'information personnelle est réunie pour une utilisation avec le service Volvo On Call.

Les entreprises commerciales Volvo (voir le tableau suivant) et Volvo Car Corporation sont responsables au sujet des détails personnels utilisés dans les services en rapport avec VOC.

Pays	Entreprise commerciale
États-Unis	Volvo Cars of North America, LLC
Canada	Automobiles Volvo du Canada

### Pourquoi l'information est-elle rassemblée

L'information personnelle est utilisée par Volvo et ses partenaires pour fournir et développer le service VOC.

### Types d'informations personnelles rassemblées

Les principaux types d'informations personnelles rassemblées pour VOC sont :

- L'information personnelle que le client fournit en connexion avec l'activation du service VOC et pendant les autres contacts avec Volvo, incluant le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le type de service et la durée du service.
- Lorsque l'information au sujet d'un événement VOC spécifique est transmise automatiquement depuis le véhicule. Un message

de ce type contient : le numéro d'identification du véhicule (NIV), l'heure à laquelle le service est utilisé, le type de service, si les airbags se sont déclenchés, si les préteurs de ceinture de sécurité aient été déclenchés, le niveau actuel de carburant, la température actuelle à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, si les portes sont verrouillées et si les vitres sont fermées ainsi que les six derniers emplacements du véhicule, incluant la vitesse et la direction.

- D'autres informations associées avec le propriétaire/le conducteur, telles que les appels téléphoniques avec des personnes dans le véhicule, le centre d'assistance à la clientèle qui a fourni le service et les notes réalisées par l'opérateur d'assistance à la clientèle.

### Accès à mon information personnelle

Volvo utilise des sous-traitants pour fournir le service. Ces sous-traitants travaillent pour le compte de Volvo et peuvent uniquement traiter l'information personnelle dans la mesure nécessaire à l'intervention. Tous les sous-traitants sont liés par des accords qui les obligent à observer une stricte confidentialité et à traiter les détails personnels conformément à la législation.

### Suppression de l'information personnelle

Les détails personnels exigés pour fournir le service VOC sont enregistrés pendant la période d'abonnement et ensuite aussi longtemps que

nécessaire pour que Volvo puisse satisfaire à ses obligations conformément à la législation et à la réglementation. L'information générée pendant les événements couverts par le service VOC est supprimée trois mois après l'événement.

### Corrections et extraits de registre

Les personnes privées ont le droit de demander des corrections d'informations incorrectes et d'obtenir un extrait montrant l'information personnelle qui a été traitée. Les demandes d'extraits de registre doivent être soumises par écrit et signées par le demandeur en incluant le nom, l'adresse et le numéro de client. La demande doit être envoyée à :

#### Volvo Cars of North America, LLC

Centre de service à la clientèle

1 Volvo Drive

P.O. Box 914

Rockleigh (New Jersey) 07647

Téléphone : 1-800-458-1552

#### Automobiles Volvo du Canada

Service national à la clientèle

9130, rue Leslie, suite 101

Richmond Hill (Ontario) L4B 0B9

Téléphone : 1-800-663-8255



◀◀ **Accord de collecte d'information personnelle en rapport avec VOC**

En activant l'abonnement VOC conformément aux instructions de ce document, l'utilisateur accepte la collecte de l'information personnelle en rapport avec VOC.



