



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Ce document précise le fonctionnement 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	Volvo On Call* Disponibilité	15
Vue d'ensemble de Volvo On Call*	5	Volvo On Call* à l'étranger	16
Première utilisation de Volvo On Call*	5	Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call*	17
Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call	6	Code PIN de Volvo On Call*	20
Assistance Volvo On Call*	6	Achat et vente d'une voiture équipée de Volvo On Call*	20
Alerte automatique de collision avec Volvo On Call*	7	Batterie de secours pour Volvo On Call*	21
Aide d'urgence avec Volvo On Call*	8	Données à caractère personnel et Volvo On Call*	21
Assistance routière avec Volvo On Call*	9		
Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call*	10		
Avertissement de vol avec Volvo On Call*	11		
Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call*	11		
Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call*	11		
Service client au moyen de Volvo On Call*	12		
Envoyer des destinations au système de navigation de la voiture grâce au service clients Volvo On Call*	12		
Marchés Volvo On Call*	13		
Services Volvo On Call* par marché	14		
Options de menu avec Volvo On Call*	15		
Message Volvo On Call* sur l'écran	15		

VOLVO ON CALL

## Volvo On Call\*

Volvo On Call vous assure un contact direct avec la voiture, vous propose un confort supplémentaire et vous offre une aide 24 heures sur 24.

Il est possible, par exemple, de verrouiller ou de déverrouiller la voiture ou de contrôler le niveau de carburant directement depuis un téléphone grâce à l'application Volvo On Call. En cas d'accident, les services d'aide d'urgence (SAMU, police par exemple) peuvent être dirigés vers la voiture. En cas de problème de moindre gravité, comme une crevaison, une assistance routière peut être demandée.

Ces fonctions sont activées au moyen de l'application Volvo On Call<sup>1</sup> et du bouton **ON CALL** et **SOS** au plafond de la voiture.

Il est également possible, dans le menu **MY CAR**, d'appuyer sur **OK/MENU** et de choisir **Paramètres → Volvo On Call → SOS** ou **On Call**.

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

<b>i</b> <b>NOTE</b>
Le bouton <b>SOS</b> ne doit être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace extérieure concernant la voiture ou ses passagers. La fonction <b>SOS</b> ne doit être utilisée que pour les situations d'urgence.
L'application Volvo On Call et le bouton <b>ON CALL</b> peuvent être utilisés pour tous les autres services <sup>2</sup> , y compris l'assistance routière.

### Le 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. Le système utilise la technique GNSS (Global Navigation Satellite System) pour localiser la voiture.

### Contacteur 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.

### Informations associées

- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Première utilisation de Volvo On Call\* (p. 5)
- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Assistance Volvo On Call\* (p. 6)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 15)

<sup>1</sup> Les fonctions de l'application varient selon les marchés.

<sup>2</sup> Les services disponibles varient selon les marchés.

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

Vue d'ensemble des touches et des écrans.

L'aspect et l'emplacement peuvent varier selon le modèle de la voiture.



### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 15)
- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 15)

## Première utilisation de Volvo On Call\*

Les éléments suivants sont nécessaires pour utiliser Volvo On Call.

### Activation de Volvo On Call

Lorsque le propriétaire prend possession de la voiture, le concessionnaire active le système Volvo On Call et le propriétaire reçoit un code PIN automatiquement généré pour Volvo On Call. Le code PIN est utilisé pour identifier, de façon sécurisée, le propriétaire de la voiture (ou une autre personne autorisée telle qu'un membre de la famille) et fait office de clé de voiture.

### Abonnement Volvo On Call

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

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. Contactez un réparateur Volvo pour obtenir de l'aide.

### **i** NOTE

L'alerte automatique de collision et le bouton **SOS** fonctionnent aussi sans abonnement.

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

Une Volvo ID est nécessaire pour utiliser Volvo On Call. Lorsqu'une Volvo ID a été créée, l'appli-

cation Volvo On Call doit être connectée à la voiture.

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

En cas d'achat d'une voiture d'occasion équipée de Volvo On Call, il est important, pour que le service fonctionne, d'effacer les informations provenant de l'ancien propriétaire et de les remplacer les informations concernant le nouveau propriétaire. Contactez un concessionnaire Volvo pour obtenir de l'aide.

### Informations associées

- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Achat et vente d'une voiture équipée de Volvo On Call\* (p. 20)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 20)

## Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call

L'utilisateur de Volvo On Call est toujours en contact direct avec sa voiture grâce à l'application Volvo On Call.

Il est possible de vérifier, par exemple, si des ampoules doivent être remplacées ou s'il faut faire l'appoint en liquide lave-glace. Il est possible de verrouiller et de déverrouiller la voiture, de contrôler le niveau de carburant et d'afficher la station-service la plus proche. Le chauffage à l'aide du chauffage en stationnement peut être réglé et lancé, et, à l'aide de la fonction de démarrage à distance de la voiture (ERS<sup>3</sup>), le préconditionnement peut être lancé.

L'application Volvo On Call est mise à jour de façon continue. Des informations 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'Apple Appstore, 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)

- Assistance Volvo On Call\* (p. 6)

## Assistance Volvo On Call\*

Volvo On Call vous offre une aide et une sécurité supplémentaires en cas, par exemple, de crevaison, de panne du moteur ou d'accident.

Volvo On Call vous offre non seulement un confort et un contrôle supplémentaires grâce à son application mais également, grâce aux boutons **SOS** et **ON CALL** au plafond, un grand nombre de services d'aide comme l'aide d'urgence en cas d'accident, l'avertissement en cas de vol, l'assistance routière et le déverrouillage à distance.

### Informations associées

- Alerte automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance routière avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)

<sup>3</sup> Engine Remote Start est disponible sur certains marchés et pour certains modèles.

- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)

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

En cas de collision, la voiture peut prévenir automatiquement le Service Clients Volvo On Call, ou le centre de réception des appels d'urgence le plus proche, qui peut envoyer de l'aide.

#### **Volvo On Call Service Clients<sup>4</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 automatiquement au centre de service de Volvo On Call. Ce qui suit se produit :

1. Un message comportant la position de la voiture est envoyé automatiquement 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.

### **Centre de réception des appels d'urgence le plus proche<sup>5</sup>**

Lorsque le système de sécurité du véhicule est déclenché, par exemple, en cas d'accident dans lequel le niveau d'activation du prétensionneur de ceinture de sécurité ou du coussin gonflable est atteint, un signal est automatiquement envoyé directement au centre de réception des appels d'urgence le plus proche. Ce qui suit se produit :

1. Le centre de réception des appels d'urgence établit alors un contact verbal avec le conducteur de la voiture et tente de s'informer de la gravité de la collision et du besoin d'assistance.
2. Le centre de réception des appels d'urgence envoie les secours nécessaires (police, SAMU, service de dépannage, etc.).

#### **Numéro de service d'urgence**

Lorsque l'alarme de collision est activée, le système tente d'établir le contact avec le Service Clients Volvo On Call du pays concerné. Si cela n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgence correspondant dans la région où se trouve la voiture.

#### **Informations associées**

- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

<sup>4</sup> Vable sur les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>5</sup> Vable sur les marchés Volvo On Call de type B.



- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance routière avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)

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

En situation d'urgence, appuyez sur le bouton **SOS** pour contacter le Service Clients Volvo On Call ou le centre de réception des appels d'urgence le plus proche.

### Volvo On Call Service Clients<sup>6</sup>

Pour appeler à l'aide en cas de maladie, de menace extérieure sur la voiture ou sur les passagers, le Service Clients Volvo On Call peut être alerté manuellement en tenant enfoncé le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. Le Service Clients Volvo On Call est alerté, prend connaissance de la position de la voiture et tente d'établir un contact verbal avec le conducteur pour convenir des mesures nécessaires.

Si le 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.

### Centre de réception des appels d'urgence le plus proche<sup>7</sup>

Pour appeler à l'aide en cas de maladie, de menace extérieure sur la voiture ou sur les passagers, le centre de réception des appels d'urgence le plus proche peut être alerté manuellement en tenant enfoncé le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. Les besoins d'assistance

(police, SAMU, service de dépannage etc.) sont déterminés par contact verbal et les secours sont dirigés vers la voiture.

### Numéro de service d'urgence

Lorsque l'alarme de collision est activée, le système tente d'établir le contact avec le Service Clients Volvo On Call du pays concerné. Si cela n'est pas possible, l'appel est transféré au numéro d'urgence correspondant dans la région où se trouve 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.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés pour tous les autres services<sup>8</sup>, y compris l'assistance routière.

### Informations associées

- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

<sup>6</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type A.

<sup>7</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type B.

<sup>8</sup> Les services disponibles varient selon les marchés.

- Alerte automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Assistance routière avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Avertissement de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)

## Assistance routière avec Volvo On Call\*

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

Tenez le bouton **ON CALL** au plafond enfoncé pendant au moins 2 secondes pour établir un contact verbal avec le Service Clients Volvo On Call. Vous pourrez ainsi convenir du type d'intervention nécessaire.

### 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.

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.

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

## Informations associées

- Alerte 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 de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)

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

## 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 également être verrouillée et déverrouillée à l'aide de l'application Volvo On Call.

### Déverrouillage à distance par le Service Clients Volvo On Call<sup>10</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 cinq jours et après vérification à l'aide du code PIN. Le Service Clients Volvo On Call déverrouillera alors le véhicule, après accord.

1. Contactez le Service Clients Volvo On Call à l'aide de l'application Volvo On Call (ou appelez-le au 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.
  - > Toutes les portes peuvent maintenant être ouvertes normalement.

#### 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.

#### 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/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 déver-

rouiller la voiture à l'aide de l'application Volvo On Call.

### Informations associées

- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 20)
- Alerte automatique de collision avec Volvo On Call\* (p. 7)
- Aide d'urgence avec Volvo On Call\* (p. 8)
- Assistance routière avec Volvo On Call\* (p. 9)
- Avertissement de vol avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

<sup>10</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type A.

## Avertissement de vol avec Volvo On Call\*

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

Si l'alarme n'est pas désactivée dans un bref délai<sup>11</sup>, un opérateur du Service Clients Volvo On Call est alerté automatiquement. L'opérateur tente de contacter le propriétaire de la voiture par téléphone. S'il s'avère que la voiture est utilisée par une personne qui n'y est pas autorisée, un pistage peut être lancé.

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

### Informations associées

- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

## Pistage d'un véhicule volé avec Volvo On Call\*<sup>12</sup>

En cas de vol présumé de la voiture, le Service Clients Volvo On Call peut être contacté à l'aide de l'application Volvo On Call ou par téléphone pour tenter de la retrouver.

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.

### Informations associées

- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)
- Antidémarrage commandé à distance avec Volvo On Call\* (p. 11)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)

## Antidémarrage commandé à distance<sup>13</sup> avec Volvo On Call\*

En cas de vol de la voiture, un système antidémarrage peut être activé à distance.

Si la voiture est volée, le propriétaire peut contacter le Service Clients Volvo On Call (par téléphone ou par 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

- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)

<sup>11</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type B.

<sup>12</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type B.

- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)
- Assistance Volvo On Call\* (p. 6)

### **Service client au moyen de Volvo On Call\*<sup>14</sup>**

Appuyez sur le bouton **ON CALL** pour obtenir une réponse à des questions générales.

En cas de questions concernant l'utilisation de la voiture, le bouton **ON CALL** peut être employé pour entrer en contact avec le Service Clients Volvo On Call. Un opérateur vous répondra 24 heures sur 24.

#### **Informations associées**

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

### **Envoyer des destinations au système de navigation de la voiture grâce au 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>15</sup>.

Appuyez sur le bouton **ON CALL** au plafond de la voiture pour recevoir 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 à la voiture et celle-ci peut être ajoutée comme destination intermédiaire ou finale à l'écran central.

#### **Informations associées**

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)

<sup>13</sup> Valable sur certains marchés Volvo On Call de type A.

<sup>14</sup> Non valable sur certains marchés Volvo On Call de type B.

<sup>15</sup> Valable sur certains marchés et sur certaines voitures dotées de Sensus Navigation\*.

## Marchés Volvo On Call\*

Vous trouverez ci-dessous une liste des marchés sur lesquels Volvo On Call est disponible. Tous les services ne sont pas disponibles selon le type de marché. Les services disponibles sur chaque marché sont présentés séparément et sont précisés 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 (à partir de 2018)	X	

Marché	Type de marché	
	A	B
Islande		X
Israël		X
Italie	X	
Canada	X	
Kazakhstan (à partir de 2018)	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	

Marché	Type de marché	
	A	B
Pologne	X	
Portugal	X	
Roumanie		X
Russie	X	
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
Hongrie		X





Marché	Type de marché	
	A	B
États-Unis	X	
Autriche	X	

### Informations récentes

Volvo On Call est disponible sur de plus en plus de marché. Pour des informations récentes concernant la 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. 14)

## Services Volvo On Call\* par marché

Vous trouverez ci-dessous les types de marché pour lesquels les services Volvo On Call sont disponibles.

Services	Type de marché	
	A	B
Application Volvo On Call	X	X
Alerte automatique de collision	X	X
Aide d'urgence	X	X
Assistance routière	X	X
Déverrouillage à distance par le Service Clients	X	
Avertissement de vol par le Service Clients	X	
Pistage du véhicule volé	X	
Immobiliseur commandé à distance	X <sup>A</sup>	
Service clientèle	X	X <sup>B</sup>
Envoyer des destinations au système de navigation grâce au service clients	X <sup>A</sup>	

A Uniquement sur certains marchés Volvo On Call de type A

B Uniquement sur certains marchés Volvo On Call de type B

## Informations supplémentaires sur la page d'aide de Volvo Cars

Consultez [support.volvocars.com](http://support.volvocars.com) pour obtenir 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. 13)

## Options de menu avec Volvo On Call\*

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

Appuyez sur le bouton **MY CAR**, appuyez à nouveau sur le bouton **MY CAR**, allez dans les réglages et le menu Volvo On Call :

- **SOS**
- **On Call**
- **Serrure** : précisez quand le bouton **SOS** et **ON CALL** doit être activé. Cette fonction implique que les touches ne sont actives que lorsque la télécommande est en position **I, II** ou lorsque la voiture est en marche.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 15)
- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)

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

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

- **Service non disponible actuellement.** Ce message est affiché à l'écran.
- **Volvo On Call Entretien requis** - Système Volvo On Call hors service. Contactez un réparateur Volvo pour obtenir de l'aide. Ce message est affiché sur le combiné d'instruments.
- **L'abonnement à Volvo On Call expire bientôt** - L'abonnement Volvo On Call arrive bientôt à expiration. Contactez un réparateur Volvo. Ce message est affiché sur le combiné d'instruments.

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Vue d'ensemble de Volvo On Call\* (p. 5)
- Volvo On Call\* Disponibilité (p. 15)
- Options de menu avec Volvo On Call\* (p. 15)
- Batterie de secours pour Volvo On Call\* (p. 21)

## Volvo On Call\* Disponibilité

Les fonctions du système Volvo On Call sont disponibles pendant un certain temps après le retrait de la télécommande.

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.<sup>16</sup>

### ATTENTION

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

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

### Informations associées

- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Services Volvo On Call\* par marché (p. 14)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)

<sup>16</sup> La disponibilité des fonctions peut varier.

## **Volvo On Call\* à l'étranger**

Les services Volvo On Call peuvent varier d'un pays à l'autre.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **SOS**, vous êtes toujours connecté au Service Clients Volvo On Call du pays dans lequel se trouve votre voiture. S'il n'existe pas de Service Clients Volvo On Call, le centre de réception des appels d'urgence le plus proche est contacté.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **ON CALL**, vous êtes toujours connecté au Service Clients Volvo On Call de votre pays d'origine.

Les services Volvo On Call ne sont toutefois pas disponibles dans les pays pour lesquels il n'existe pas d'accord d'itinérance.

Pour plus d'informations, contactez un concessionnaire Volvo.

### **Informations associées**

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Marchés Volvo On Call\* (p. 13)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)

## Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\*

Pays	Appel dans le pays d'origine	Appel depuis l'étranger
Albanie	+385 16269840	+385 16269840
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnie-Herzégovine	+385 16269840	+385 16269840
Brésil	0800 70 775 90	Non applicable
Bulgarie	+359 291 146	+359 291 146
Chypre	+35777772433	+35777772433
Danemark	070 21 50 53	+45 70 21 50 53
Estonie	8007777	+372 6022365
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	+44 20 860 39 848	+44 20 860 39 848
Islande	+3545157000	+3545157000
Israël	+972773601417	+972773601417
Italie	02 26629 271	+39 02 26629 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	+86 40 606 1635
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Croatie	+385 16269840	+385 16269840
Lettonie	800 07077	+371 66100821
Lituanie	8 800 10018	+370 52165010
Luxemburg (le centre d'assistance se trouve en Belgique)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macédoine	+385 16269840	+385 16269840
Malte	+35625592564	+35625592564
Moldavie	+373 22578913	+373 22578913
Monténégro	+38516269840	+38516269840
Pays-Bas	020 851 2278	+31 20 851 2278
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Pologne	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+35 1 21 94 29 107
Roumanie	313200200	+36 14584447
Russie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suisse	044 283 35 70	+41 44 283 35 70
Serbie	+385 16269840	+385 16269840
Slovaquie	+42 1258252186	+42 1258252186

Pays	Appel dans le pays d'origine	Appel depuis l'étranger
Slovénie	+385 16269840	+385 16269840
Espagne	091 325 5509	+34 91 325 5509
Grande-Bretagne	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suède	020 55 55 66	+46 31 51 83 35
République tchèque	+420800050296	+420296787297
Turquie	444 4 858	+90 212 356 13 17
Allemagne	089 20 80 1 87 47	+49 89 20 80 1 87 47
Biélorussie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303555	+380 444950078
Hongrie	06-80-200-269	+36-1-345-1775
États-Unis	855 399 4691	+1 855 399 4691
Autriche	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Volvo On Call\* à l'étranger (p. 16)

## 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, envoyé au propriétaire de la voiture lorsque le concessionnaire active l'abonnement, est utilisé pour identifier les personnes autorisées à utiliser certains services Volvo On Call, comme le déverrouillage de la voiture par le Service Clients Volvo On Call<sup>17</sup> ou la création d'un compte pour l'application Volvo On Call.

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

Si vous avez oublié le code PIN ou s'il doit être remplacé (par exemple à l'achat d'une voiture d'occasion équipée de Volvo On Call), contactez

- un concessionnaire ou
- le Service Clients Volvo On Call<sup>17</sup> à l'aide du bouton **ON CALL**, de l'application Volvo On Call ou par téléphone.

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.

## Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Première utilisation de Volvo On Call\* (p. 5)
- Déverrouillage et verrouillage à distance avec Volvo On Call\* (p. 10)
- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Achat et vente d'une voiture équipée de Volvo On Call\* (p. 20)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)

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

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

## Clore le service Volvo On Call

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

En cas de changement de propriétaire, il est important d'initialiser les réglages personnels de

<sup>17</sup> Valable sur les marchés Volvo On Call de type B.

la voiture aux paramètres par défaut<sup>18</sup>. Référez-vous à Changement de propriétaire dans le Manuel de conduite et d'entretien.

### Activer le service Volvo On Call

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

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

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)
- Confort et contrôle grâce à l'application Volvo On Call (p. 6)
- Code PIN de Volvo On Call\* (p. 20)
- Numéro de téléphone du Service Clients Volvo On Call\* (p. 17)

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

Si la voiture n'a plus d'alimentation électrique, 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 la batterie doit faire l'objet d'un entretien ou doit être remplacée, un message, **Volvo On CallEntretien nécessaire**, est affiché à l'écran conducteur.

Si le message persiste, contactez un atelier Volvo agréé.

### Informations associées

- Message Volvo On Call\* sur l'écran (p. 15)

### Données à caractère personnel et Volvo On Call\*

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

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

Pays	Unités commerciales
Belgique	Volvo Car Belux
Danemark	Volvo Car Denmark A/S
Angleterre	Volvo Car UK Ltd
Finlande	Volvo Car Finland Oy Ab
France	Volvo Car France
Grèce	Volvo Car Hellas
Italie	Volvo Car Italia S.p.A.
Pays-Bas	Volvo Cars Nederland B.V.
Norvège	Volvo Car Norway AS
Pologne	Volvo Car Poland Sp. z o.o.

<sup>18</sup> Ne concerne que les voitures qui peuvent être connectées à Internet.



Pays	Unités commerciales
Portugal	Volvo Car Portugal S.A.
Russie	Volvo Car Russia
Suisse	Volvo Car Switzerland AG
Espagne	Volvo Car España S.L.U.
Suède	Volvo Car Sweden AB
République tchèque	Volvo Car Czech Republic s.r.o.
Turquie	Volvo Car Turkey Otomobil Ltd.Şti.
Allemagne	Volvo Car Germany GmbH
Biélorussie	Volvo Car Russia
Hongrie	Volvo Autó Hungária Kft.
Autriche	Volvo Car Austria GmbH

### Objectif du traitement

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

### Quelles sont les données personnelles traitées ?

Les données personnelles traitées appartiennent principalement aux trois catégories suivantes.

- Les données personnelles fournies par le client lors de l'activation du service et à l'occasion d'autres contacts avec Volvo, telles que nom, adresse, numéro de téléphone, type de service et durée du service.
- À l'occasion d'un événement impliquant le service, des informations sont automatiquement envoyées depuis le véhicule. Ce type de message contient l'identifiant du véhicule (VIN), l'heure d'utilisation du service, le type de service, si les coussins gonflables se sont déclenchés, si les prétensionneurs de ceinture de sécurité se sont déclenchés, la température intérieure et extérieure, si les portes sont verrouillées, si les vitres sont ouvertes ainsi que les six dernières positions du véhicule avec la vitesse et la direction.
- Les autres informations qui peuvent référer au client sont les conversations téléphoniques avec des personnes dans le véhicule, le service clients qui a fourni le service et les notes créées par l'opérateur du service clients.

### Qui peut consulter les données personnelles ?

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

traitement des données personnelles conformément à la législation en vigueur.

### Procédures d'élimination

Les données personnelles nécessaires à la livraison du service Volvo On Call 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 Volvo On Call sont supprimées trois mois après l'événement.

### Rectification et extrait du registre

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

### Consentement au traitement des données personnelles

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

### Informations associées

- Volvo On Call\* (p. 4)





**V O L V O**