

VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

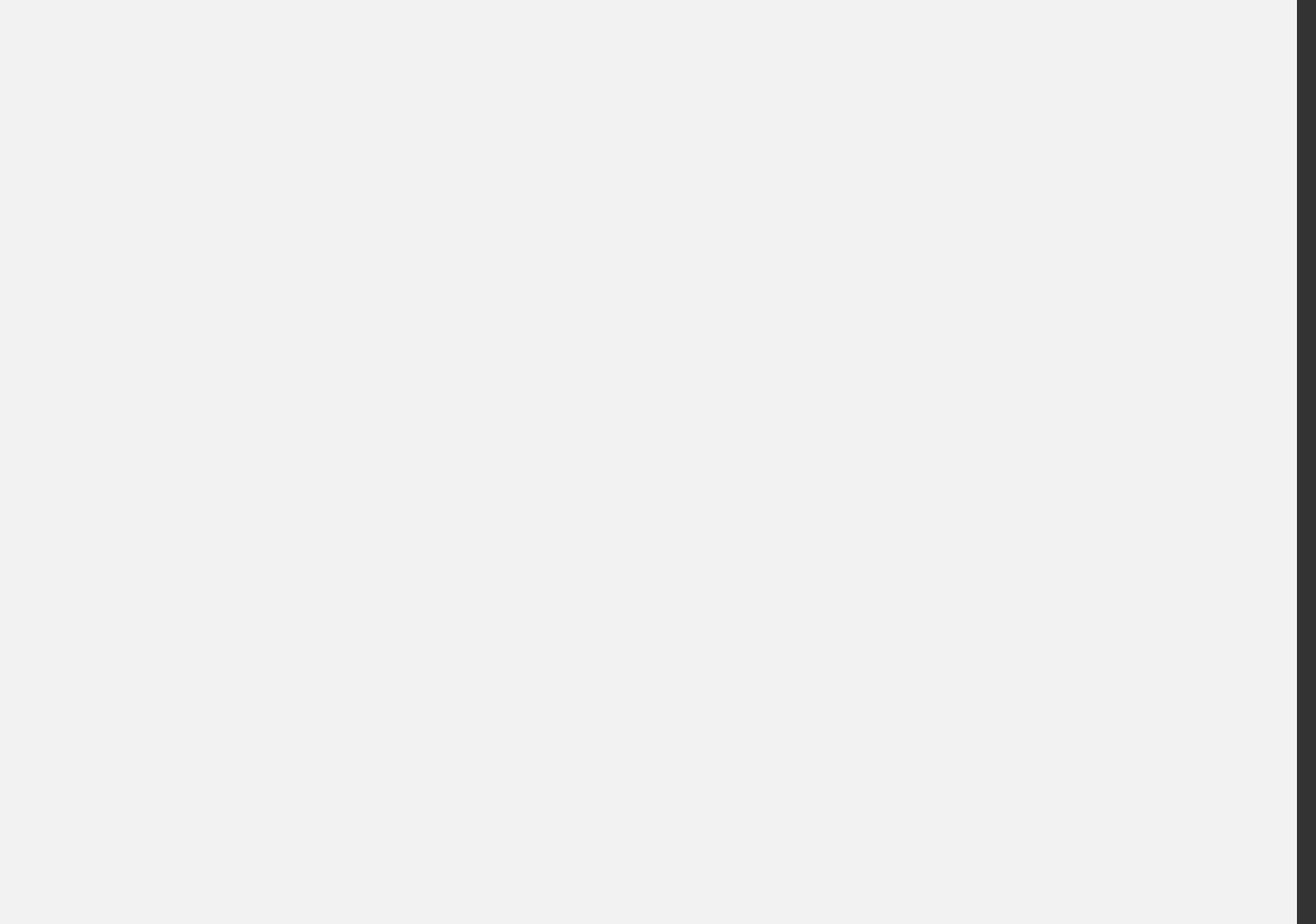
Ce document décrit la fonctionnalité du système Volvo On Call. Vous devez disposer d'un abonnement actif pour que le système fonctionne.

Volvo s'emploie à améliorer continuellement ses produits. Des modifications apportées peuvent signifier que les informations, les descriptions

et les illustrations de ce supplément diffèrent de l'équipement de votre véhicule. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications sans préavis.

# TABLE DES MATIÈRES

Volvo On Call	4
Démarrage avec Volvo On Call	5
Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call	5
Assistance avec Volvo On Call	6
Alarme automatique de collision avec Volvo On Call	6
Assistance d'urgence avec Volvo On Call	7
Aide pendant un trajet avec Volvo On Call	7
Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call	8
Signalisation de vol avec Volvo On Call	9
Antidémarrreur distant avec Volvo On Call	9
Service à la clientèle via Volvo On Call	10
Volvo On Call Disponibilité	10
Volvo On Call à l'étranger	11
Numéro de téléphone au centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call	12
Volvo On Call code PIN	15
Modifier le propriétaire du véhicule avec Volvo On Call	15
Batterie de secours pour Volvo On Call	16
Informations personnelles et Volvo On Call	16



## Volvo On Call

Volvo On Call fournit un contact direct avec le véhicule et une commodité supplémentaire ainsi qu'une assistance 24 heures sur 24.

Les fonctions sont disponibles via l'application **Volvo On Call**<sup>1</sup> et les boutons **ON CALL** et **SOS** de la console au plafond du véhicule :



Il est possible par exemple de verrouiller ou de déverrouiller le véhicule ou de vérifier son niveau de carburant directement à partir d'un téléphone ou d'un autre appareil connecté via l'application Volvo On Call. En cas d'accident, l'assistance d'urgence (ambulances, police etc.) peut être appelée auprès du véhicule et l'assistance dépannage peut être appelée dans des situations moins critiques, par exemple une crevaison.

### **i** REMARQUE

Le bouton **SOS** ne peut être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace externe sur le véhicule et ses passagers. La fonction **SOS** est uniquement réservée aux situations d'urgence.

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

### Le système Volvo On Call

Volvo On Call est connecté aux systèmes de sécurité d'alarme du véhicule ainsi qu'à d'autres systèmes du véhicule, tels que les systèmes de verrouillage et de climatisation. Le véhicule possède un modem intégré pour la communication avec le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call et l'application Volvo On Call. Le système Global Navigation Satellite System (GNSS) est utilisé pour localiser le véhicule.

### Centre de service

Pour communiquer avec le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call, appuyer sur le bouton **ON CALL** ou utiliser l'application Volvo On Call. Vous pouvez également téléphoner au centre de services Volvo On Call.

### Informations associées

- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Assistance avec Volvo On Call (p. 6)
- Informations personnelles et Volvo On Call (p. 16)
- Volvo On Call Disponibilité (p. 10)
- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

<sup>1</sup> Les fonctions de l'application varient d'un marché à l'autre.

## Démarrage avec Volvo On Call

Cet article décrit ce qui est nécessaire pour commencer à utiliser Volvo On Call.

### Activation de Volvo On Call

Lorsque le véhicule est enlevé, le distributeur active le système Volvo On Call et le propriétaire reçoit un code PIN généré automatiquement pour Volvo On Call. Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin d'identifier le propriétaire du véhicule (ou une autre personne autorisée telle qu'un membre de la famille) et fonctionne comme clé pour le véhicule.

### Abonnement à Volvo On Call

Le véhicule doit posséder un abonnement Volvo On Call valide.

Un abonnement gratuit commence lorsque le véhicule est acheté et que le système est activé. Cet abonnement est valide pendant une durée limitée qui peut être prolongée. S'adresser à votre distributeur Volvo pour plus d'information.

#### REMARQUE

La notification automatique d'accident et le bouton **SOS** fonctionnent, même sans abonnement.

### Identifiant Volvo et connexion de l'application Volvo On Call au véhicule

Un identifiant Volvo est nécessaire pour utiliser Volvo On Call. Après la création de Volvo ID, l'ap-

plication Volvo On Call doit être connectée au véhicule.

### Achat d'un véhicule d'occasion avec Volvo On Call

Si vous avez acheté un Volvo usagé avec Volvo On Call, il est important de supprimer les données du propriétaire précédent et d'ajouter vos propres détails pour faire fonctionner le service. S'adresser à un distributeur Volvo pour une assistance.

### Informations associées

- Volvo On Call code PIN (p. 15)
- Modifier le propriétaire du véhicule avec Volvo On Call (p. 15)
- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)

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

Les utilisateurs de Volvo On Call bénéficient toujours d'un contact direct avec leur véhicule vient application **Volvo On Call**.

Ces fonctions peuvent fournir une information telle que la nécessité de remplacer une ampoule d'éclairage, l'huile ou le liquide de refroidissement. Vous pouvez verrouiller et déverrouiller le véhicule, vérifier le niveau de carburant et trouver votre station service la plus proche. Le pré-conditionnement<sup>2</sup> via la climatisation en stationnement du véhicule peut également être paramétré.

L'application **Volvo On Call** est mise à jour en permanence. Se reporter à support.volvocars.com pour des informations actuelles au sujet des fonctions disponibles pour le modèle spécifique de véhicule.

L'application Volvo On Call est disponible pour Android et Windows Mobile. Elle se télécharge gratuitement à partir de l'Apple Appstore, Google Play ou Windows Phone Store.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Démarrage avec Volvo On Call (p. 8)
- Assistance avec Volvo On Call (p. 6)

## Assistance avec Volvo On Call

Volvo On Call ajoute de la sécurité et de l'assistance en cas de pneu plat, panne, accident, etc. Volvo On Call ajoute du confort et du contrôle au moyen de l'application mais également plusieurs services d'assistance grâce au bouton **SOS** et **ON CALL** du plafond, comme une aide en cas d'urgence en cas d'accident, une signalisation de vol, l'aide pendant les trajets et un déverrouillage à distance.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Numéro de téléphone au centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

## Alarme automatique de collision avec Volvo On Call

En cas de collision, le véhicule peut automatiquement en informer le centre de services à la clientèle Volvo On Call ou la centrale de services d'urgence la plus proche, qui peut alors faire appel aux services d'assistance d'urgence.

### Volvo On Call Centre de service

Si le système de sécurité du véhicule est déclenché, par exemple dans un accident dans lequel le niveau d'activation est atteint pour les tendeurs de ceinture de sécurité ou les coussins gonflables, un signal est envoyé automatiquement au centre de service à la clientèle Volvo On Call. Ceci se produit :

1. Un message incluant la position du véhicule est automatiquement envoyé du véhicule au centre de services à la clientèle Volvo On Call.
2. Le centre de service à la clientèle Volvo On Call tend ensuite d'établir un contact vocal avec le conducteur pour déterminer l'étendue de l'accident et la nécessité d'assistance.
3. Le centre de service à la clientèle Volvo On Call s'adresse au service d'urgence concerné (police, ambulance, remorquage, etc.).

Si le contact vocal n'est pas possible, le centre de service à la clientèle Volvo On Call s'adresse aux services d'urgence pour l'action adéquate.

### Numéro d'urgence

Lorsque l'alarme de collision a été activée, le système tente d'établir le contact avec le centre de service à la clientèle Volvo On Call du pays concerné. Si ceci n'est pas possible, l'appel va directement au numéro de téléphone d'urgence pour le pays/région de l'emplacement du véhicule.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

---

<sup>2</sup> Les véhicules sans chauffage de stationnement peuvent uniquement être équipés de ventilation et non de chauffage de l'habitacle.

## Assistance d'urgence avec Volvo On Call

En cas d'urgence, appuyer sur le bouton **SOS** pour contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call ou la centrale de services d'urgence la plus proche.

### Volvo On Call Centre de service

Pour obtenir de l'aide en cas de maladie ou de menace externe au véhicule ou aux passagers, le centre de service Volvo On Call peut être alerté manuellement en maintenant enfoncé le bouton **SOS** pendant au moins 2 secondes. Le centre de service Volvo On Call est notifié, déterminer la position du véhicule et tente d'établir un contact verbal avec le conducteur pour connaître le type d'aide nécessaire.

Si le contact vocal ne peut être établi, le centre de service à la clientèle Volvo On Call contacte le service d'urgence requis (police, ambulance, remorqueuse, etc.).

### Numéro d'urgence

Lorsque l'alarme de collision a été activée, le système tente d'établir le contact avec le centre de service à la clientèle Volvo On Call du pays concerné. Si ceci n'est pas possible, l'appel va directement au numéro de téléphone d'urgence pour le pays/région de l'emplacement du véhicule.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

## Aide pendant un trajet avec Volvo On Call

En cas de crevaison, de manque d'essence ou de batterie déchargée, par exemple, vous pouvez obtenir de l'assistance en utilisant le bouton **ON CALL** ou l'application **Volvo On Call**.

Appuyer longuement sur le bouton **ON CALL** au plafond pendant au moins 2 secondes pour établir un contact vocal avec le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call. L'opérateur discute alors avec le conducteur pour déterminer le type d'assistance d'urgence requis.

### **i** REMARQUE

Le bouton **SOS** ne peut être utilisé qu'en cas d'accident, de maladie ou de menace externe sur le véhicule et ses passagers. La fonction **SOS** est uniquement réservée aux situations d'urgence.

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

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)

- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

## Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call

Le véhicule peut être déverrouillé à distance par le centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call. Il peut également être verrouillé et déverrouillé en utilisant l'**application Volvo On Call**.

### Déverrouillage à distance par le centre de services à la clientèle Volvo On Call

Si vous avez perdu la clé-télécommande du véhicule, ou si elle se trouve dans le véhicule verrouillé, il est possible de déverrouiller les portes à distance dans les 5 jours avec l'aide du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call après la vérification de l'identité du propriétaire au moyen de son code PIN. Après l'accord du propriétaire, le centre de services à la clientèle Volvo On Call peut ensuite déverrouiller le véhicule à distance.

1. Contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call en utilisant l'application Volvo On Call (ou appeler par téléphone).
2. Après la confirmation de l'identité de celui qui a demandé le déverrouillage à distance ou d'une autre personne autorisée en vérifiant le code PIN, le centre de services à la clientèle Volvo On Call envoie un signal de déverrouillage du véhicule.

3. Ensuite, presser délicatement la plaque de pression recouverte de caoutchouc sous la poignée du couvercle du coffre afin de déverrouiller la voiture.
  - > Toutes les portes peuvent maintenant être ouvertes normalement.

#### **i** REMARQUE

Si la plaque de pression caoutchoutée du couvercle de coffre/hayon n'est pas pressée dans le délai fixé par le centre de service à la clientèle Volvo On Call, le véhicule est verrouillé à nouveau.

#### **i** REMARQUE

Si le véhicule se trouve dans un garage de stationnement ou un lieu fermé similaire, le fonctionnement du déverrouillage à distance peut s'avérer limité à cause de la réception médiocre du signal.

### Verrouillage/déverrouillage en utilisant l'application

L'état de toutes les portes et vitres s'affiche. Le conducteur peut verrouiller et déverrouiller à distance le véhicule jusqu'à cinq jours après le verrouillage du véhicule. Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe Volvo ID est nécessaire pour déverrouiller votre véhicule en utilisant l'application Volvo On Call.

## Informations associées

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)

## Signalisation de vol avec Volvo On Call

Lorsque l'alarme du véhicule est activée, le propriétaire du véhicule reçoit un avis de l'application **Volvo On Call** et un message au numéro de téléphone enregistré avec le distributeur.

Si l'alarme ne pas désactivé dans un court laps de temps, un opérateur du centre de services à la clientèle Volvo On Call reçoit automatiquement une notification. L'opérateur tente alors de contacter le propriétaire du véhicule par téléphone. S'il s'avère que le véhicule est utilisé par une personne non autorisée, le suivi peut être lancé.

Si l'alarme est désactivée en utilisant la clé-télécommande, le service est interrompu.

## Informations associées

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 9)

## Antidémarrreur distant avec Volvo On Call

Si le véhicule est volé, un antidémarrreur peut être activé à distance.

Si le véhicule a été volé, le propriétaire peut contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call (par téléphone ou avec l'application **Volvo On Call**) ou les autorités.



### REMARQUE

Ceci s'applique également si la voiture a été ouverte et volée avec la clé associée.

Après consultation des autorités, le centre de service à la clientèle Volvo On Call peut désactiver les clés de commande à distance pour empêcher le véhicule de démarrer. Un véhicule désactivé peut uniquement démarrer en s'adressant au centre de service à la clientèle Volvo On Call et après que l'autorisation a été vérifiée en utilisant votre code PIN. Le centre de services à la clientèle Volvo On Call réactive ensuite les clés de commande à distance.

## Informations associées

- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)



- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)

## Service à la clientèle via Volvo On Call

Appuyer sur le bouton **ON CALL** pour obtenir des réponses à des questions générales posées par les clients.

Le bouton **ON CALL** peut être utilisé pour contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call pour des questions concernant l'utilisation du véhicule. Les opérateurs vous portent assistance 24 heures sur 24.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 6)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 9)
- Antidémarrage distant avec Volvo On Call (p. 9)

## Volvo On Call Disponibilité

La fonction du système Volvo On Call sont disponibles pendant un certain laps de temps après le retrait de la clé à télécommande du véhicule.

Lorsque la clé de commande à distance est retirée du véhicule, les fonctions restent disponibles pendant 5 jours entiers et ensuite une fois l'heure pendant les 17 jours entiers suivants. Après 22 jours entiers à partir du retrait de la clé à télécommande, le système est désactivé et le reste jusqu'au démarrage du moteur du véhicule<sup>3</sup>.

### AVERTISSEMENT

Le système fonctionne uniquement dans les régions où le véhicule possède une couverture cellulaire adéquate et sur les marchés où le service est disponible.

Comme dans le cas des téléphones cellulaires, les perturbations atmosphériques ou les zones peu équipées en émetteur, par exemple les zones peu peuplées, peut rendre la connexion impossible.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Batterie de secours pour Volvo On Call (p. 16)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 11)

<sup>3</sup> La disponibilité de la fonction peut varier.

## **Volvo On Call à l'étranger**

Les services Volvo On Call peuvent être différents lorsque vous conduisez dans un autre pays.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **SOS**, vous êtes toujours mis en contact avec le centre de services à la clientèle Volvo On Call pour le marché dans lequel le véhicule se trouve actuellement. En l'absence de centre de services à la clientèle Volvo On Call, La centrale de services d'urgence la plus proche sera contactée.

Lorsque vous appuyez sur le bouton **ON CALL**, vous êtes toujours mis en contact avec le centre de services à la clientèle Volvo On Call de votre pays d'origine.

Toutefois, les services Volvo On Call ne seront pas disponibles dans les pays sans contrat d'itinérance.

Pour plus d'information, s'adresser à votre concessionnaire Volvo.

### **Informations associées**

- Volvo On Call (p. 4)

**Numéro de téléphone au centre  
d'insistance à la clientèle Volvo On  
Call**

Pays	Composition dans le pays de résidence	Composition à l'étranger
Albanie	+385 16269840	+385 16269840
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnie Herzégovine	+385 16269840	+385 16269840
Bulgarie	+359 291146	+359 291146
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
Islande	+3545157000	+3545157000
Israël	+972773601417	+972773601417
Italie	02 26629 271	+39 02 26629 271
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kosovo	+385 16269840	+385 16269840
Croatie	+385 16269840	+385 16269840
Lettonie	800 07077	+371 66100821

<b>Pays</b>	<b>Composition dans le pays de résidence</b>	<b>Composition à l'étranger</b>
Lituanie	8 800 10018	+370 52165010
Luxembourg (centre de client 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
Slovénie	+385 16269840	+385 16269840
Espagne	091 325 5509	+34 91 325 5509
Royaume-Uni	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suède	020 55 55 66	+46 31 51 83 35





<b>Pays</b>	<b>Composition dans le pays de résidence</b>	<b>Composition à l'étranger</b>
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 Disponibilité (p. 10)

## Volvo On Call code PIN

Le code PIN est utilisé pour des raisons de sécurité afin de vérifier si une personne est autorisée à utiliser les services Volvo On Call dans un véhicule particulier.

Le code PIN à quatre caractères, qui est envoyé au propriétaire du véhicule lorsque le distributeur a activé l'abonnement, est utilisé pour des raisons de sécurité afin d'identifier les personnes autorisées à utiliser certains services Volvo On Call tels que le déverrouillage de porte à distance en utilisant le centre de services à la clientèle Volvo On Call<sup>4</sup> ou pour créer un compte pour l'application Volvo On Call.

### Si vous avez oublié le code PIN ou désirez le modifier

En cas d'oubli du code PIN, ou s'il doit être modifié (p. ex. en cas d'achat d'un véhicule d'occasion bénéficiant de Volvo On Call) contactez :

- un concessionnaire ou
- Volvo On Call centre de service<sup>4</sup> via le bouton **ON CALL, Volvo On Call application** ou un appel téléphonique normal.

Le nouveau code est envoyé au propriétaire du véhicule.

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

Si un code PIN incorrect a été saisi incorrectement 10 fois de suite, le compte est bloqué. Pour réutiliser l'application, un nouveau code PIN doit être sélectionné et un nouveau compte d'application doit être créé en suivant le même processus qui a été utilisé pour créer le compte d'application précédent.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 8)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Modifier le propriétaire du véhicule avec Volvo On Call (p. 15)

## Modifier le propriétaire du véhicule avec Volvo On Call

Si le véhicule change de propriétaire, il est important d'annuler le service Volvo On Call.

### Annulation du service Volvo On Call

Si le véhicule change de propriétaire, s'adresser à votre distributeur Volvo pour annuler le service. Le distributeur annule l'abonnement et efface l'historique de service. Le service peut également être annulé en utilisant l'application Volvo On Call.

Si le véhicule change de propriétaire, il est important de réinitialiser tous les réglages personnels et les données utilisateur dans le véhicule aux positions par défaut d'usine d'origine. Ceci se réalise au moyen du menu des réglages de l'affichage central.

### Lancement du service Volvo On Call

Si vous achetez un véhicule possédé antérieurement avec Volvo On Call :

Le nouveau propriétaire doit s'adresser à son distributeur Volvo pour transférer la durée restante de l'abonnement au nouveau propriétaire. Tous les détails de contact doivent être mis à jour pour Volvo On Call afin de fonctionner et d'assurer que le propriétaire précédent n'est plus autorisé à utiliser les services Volvo On Call dans le véhicule. Le nouveau propriétaire reçoit un code PIN personnel de quatre caractères qui est néces-

<sup>4</sup> Ne s'applique pas aux marchés Volvo On Call de type B.

- « saire pour identifier le propriétaire (ou une autre personne autorisée) et vérifier l'accès autorisé à certains services.

### Informations associées

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 5)
- Volvo On Call code PIN (p. 15)
- Numéro de téléphone au centre d'insistance à la clientèle Volvo On Call (p. 12)

### Batterie de secours pour Volvo On Call

Si le véhicule ne présente pas de courant électrique, la batterie principale est remplacée par la batterie de secours Volvo On Call.

La batterie de secours possède une durée de vie limitée. Lorsque la batterie exige une intervention ou un remplacement, un message (**Volvo On Call Entretien nécessaire**) s'affiche au tableau de bord.

Si le message persiste, communiquer avec un atelier Volvo autorisé.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)

### Informations personnelles et Volvo On Call

L'information personnelle est réunie pour l'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 rassemblés lors de la connexion avec le service. Les entreprises commerciales Volvo sont responsables du traitement et de l'enregistrement de l'information en rapport avec Volvo. Cette information est traitée conformément à la législation et à la réglementation concernant les données de ce type.

Pays	Entreprise commerciale
États-Unis	Volvo Car USA, LLC
Canada	Volvo Car Canada Ltd.

### Pourquoi l'information est-elle réunie

Les informations personnelles sont utilisées par Volvo et ses partenaires pour fournir et développer le service Volvo On Call.

### Quels types de données personnelles sont traités ?

Les principaux types d'informations personnelles rassemblées en relation avec Volvo On Call sont :

- L'information personnelle que le client fournit en connexion avec l'activation de Volvo On

Call 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 Volvo On Call 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 prétendeurs 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 le service. Ces sous-traitants fonctionnent de la part de Volvo et peuvent uniquement traiter les données personnelles dans la mesure nécessaire pour fournir le service. 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 Volvo On Call 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 Volvo On Call 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 Car USA, LLC**

Centre de service à la clientèle

1 Volvo Drive

P.O. Box 914

Rockleigh (New Jersey) 07647

Téléphone : 1-800-458-1552

#### **Volvo Car Canada Ltd.**

Centre de service 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 activant l'abonnement Volvo On Call conformément aux instructions de ce document, l'utilisateur accepte la collecte de l'information personnelle en rapport avec Volvo On Call.

### **Informations associées**

- Volvo On Call (p. 4)





**V O L V O**