



VOLVO ON CALL



## **VOLVO ON CALL**

Ce document décrit les fonctionnalités du système Volvo On Call.

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**

Volvo On Call	4	Batterie de secours pour Volvo On Call	18
Démarrage avec Volvo On Call	5		
Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call	6	Informations personnelles et Volvo On Call	18
Assistance avec Volvo On Call	6		
Alarme automatique de collision avec Volvo On Call	7		
Assistance d'urgence avec Volvo On Call	7		
Aide pendant un trajet avec Volvo On Call	8		
Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call	9		
Signalisation de vol avec Volvo On Call	10		
Antidémarrreur distant avec Volvo On Call	10		
Service à la clientèle via Volvo On Call	11		
Mode d'attente de Volvo On Call et disponibilité	12		
Volvo On Call à l'étranger	12		
Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call	13		
Volvo On Call code PIN	16		
Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call	17		

VOLVO ON CALL

## 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. L'assistance routière peut être contactée pour des problèmes peu urgents, comme une crevaillon.

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

### **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. Des abus peuvent entraîner des frais supplémentaires.

L'application Volvo On Call et le bouton **ON CALL** peuvent être utilisés 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.

### S'adresser au centre de services

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.

### **i** REMARQUE

Tous les appels au centre de services à la clientèle Volvo On Call peuvent être enregistrés.

### Informations associées

- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Assistance avec Volvo On Call (p. 6)
- Informations personnelles et Volvo On Call (p. 18)
- Mode d'attente de Volvo On Call et disponibilité (p. 12)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

## Démarrage avec Volvo On Call

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

### Préparatifs

Volvo On Call est une option d'usine, le conducteur doit avoir téléchargé Volvo On Call et l'avoir testé en mode démo avant de récupérer la voiture chez le concessionnaire. Cela permet d'explorer la majorité des fonctions et fournit des informations sur l'utilisation de l'application. L'application est gratuite.

### 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

Pour la bonne marche des fonctions, la voiture doit disposer d'un abonnement Volvo On Call actif.

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 Volvo ID est nécessaire pour utiliser Volvo On Call. Après la création d'un Volvo ID, l'application Volvo On Call doit être connectée à la voiture.

### 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. 16)
- Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call (p. 17)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)

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

Les utilisateurs de Volvo On Call bénéficient d'un contact direct avec leur véhicule via l'application Volvo On Call<sup>2</sup>.

Il est par exemple possible de voir si les ampoules doivent être remplacées et s'il faut rajouter du liquide lave-glace. Vous pouvez verrouiller et déverrouiller le véhicule, vérifier le niveau de carburant et trouver votre station service la plus proche. Le pré-conditionnement peut également être réglé et démarré par la commande de climatisation en stationnement de la voiture ou par la fonction de démarrage à distance du moteur (ERS<sup>3</sup>).

L'application Volvo On Call est mise à jour en permanence. Se reporter à [support.volvocars.com](http://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. 9)

- Démarrage avec Volvo On Call (p. 5)
- 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 aux boutons **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. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

<sup>2</sup> Cela nécessite que la voiture et l'appareil mobile disposent d'une couverture mobile ou d'une autre connexion Internet.

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



## 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 cousins gonflables, un signal est envoyé automatiquement à un centre de services Volvo On Call. Ceci se produit :

1. Un message, comportant la position de la voiture, etc., est automatiquement envoyé de la voiture vers un centre de services 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. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 12)

## 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.

Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque l'allumage du véhicule est



◀ en mode **I, II** ou si le moteur du véhicule fonctionne :

1. Effleurer **Paramètres**.
2. Effleurer **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionner **Verrouillage de bouton SOS/On Call** pour désactiver.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 12)

### 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.

Si vous maintenez enfoncé le bouton **ON CALL** du toit pendant au moins 2 secondes, un contact verbal sera établi entre le centre de service Volvo On Call et le conducteur. Le but est de convenir le type d'assistance nécessaire.

Vous pouvez téléphoner au centre de services Volvo On Call, mais la voiture doit être en ligne pour que l'opérateur puisse afficher l'état et la position de la voiture.

#### 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. Des abus peuvent entraîner des frais supplémentaires.

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

Les boutons **ON CALL** et **SOS** peuvent être désactivés lorsque l'allumage du véhicule est en mode **I, II** ou si le moteur du véhicule fonctionne :

1. Effleurer **Paramètres**.
2. Effleurer **Communication** → **Volvo On Call**.
3. Sélectionner **Verrouillage de bouton SOS/On Call** pour désactiver.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 12)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

## 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'Volvo On Call application.

### 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.

#### 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.

#### 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. 6)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)

## Signalisation de vol avec Volvo On Call

Lorsque l'alarme de la voiture est activée, le propriétaire reçoit un message sur le numéro de téléphone enregistré auprès du concessionnaire, puis une notification d'avertissement vers l'application Volvo On Call.

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. La police est alors associée.

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. 6)
- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)

- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)

## Antidémarrreur distant avec Volvo On Call

En cas de vol de la voiture, un antidémarrreur peut être activé à distance<sup>4</sup>.

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 du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)
- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)

- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)

## 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.

Il est aussi possible de contacter le centre de services à la clientèle Volvo On Call par téléphone ou en utilisant l'application Volvo On Call.

### Informations associées

- Alarme automatique de collision avec Volvo On Call (p. 7)
- Assistance d'urgence avec Volvo On Call (p. 7)
- Aide pendant un trajet avec Volvo On Call (p. 8)
- Déverrouillage et verrouillage à distance des portes avec Volvo On Call (p. 9)
- Signalisation de vol avec Volvo On Call (p. 10)
- Antidémarrreur distant avec Volvo On Call (p. 10)

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

<sup>4</sup> Uniquement lorsque la législation le permet et en coopération avec les autorités compétentes.

## Mode d'attente de Volvo On Call et 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>5</sup>.

### AVERTISSEMENT

Les services du système ne fonctionnent que dans des zones où les partenaires Volvo On Call offrent une couverture mobile et dans les marchés où Volvo On Call 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. 18)
- Volvo On Call à l'étranger (p. 12)

## 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)

<sup>5</sup> La disponibilité de la fonction peut varier.

## Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call

Pays	Composition dans le pays de résidence	Composition à l'étranger
Albanie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Australie	1800 186 586	Non applicable
Belgique	02 773 62 22	+32 2 773 62 22
Bosnie Herzégovine	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Bésil	0800 70 775 90	Non applicable
Bulgarie	+359 291 146	+359 291 146
Chypre	+357 777 724 33	+357 777 724 33
Danemark	070 21 50 53	+45 702 150 53
Estonie	80 07 777	+372 602 23 65
Finlande	09 374 77 310	+358 9 374 77 310
France	0810 800 454	+33 1 49 93 72 79
Grèce	+30 210 9988 199	+30 210 9988 199
Irlande	01 637 36 50	+353 1 637 36 50
Islande	+354 515 70 00	+354 515 70 00
Italie	02 266 29 271	+39 02 266 29 271
Canada	855 399 4691	+1 855 399 4691
Kazakhstan	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68





<b>Pays</b>	<b>Composition dans le pays de résidence</b>	<b>Composition à l'étranger</b>
Chine	400 606 1635 <sup>A</sup>	+86 40 606 1635 <sup>A</sup>
Kosovo	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Croatie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Lettonie	800 070 77	+371 661 008 21
Lituanie	8 800 100 18	+370 521 650 10
Luxembourg (centre de client en Belgique)	+32 2 773 62 22	+32 2 773 62 22
Macédoine	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Malte	+356 255 925 64	+356 255 925 64
Moldavie	+373 225 789 13	+373 225 789 13
Monténégro	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Pays-Bas	020 851 22 78	+31 20 851 22 78
Norvège	800 30 060	+47 22 32 39 50
Nouvelle-Zélande	09 975 1948	+64 9 975 1948
Pologne	+48 22 537 43 43	+48 22 537 43 43
Portugal	800 206 670	+351 219 429 107
Porto Rico	855 399 4691	+1 855 399 4691
Roumanie	313 200 200	+36 145 844 47
Russie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Suisse	044 283 35 70	+41 44 283 35 70



<b>Pays</b>	<b>Composition dans le pays de résidence</b>	<b>Composition à l'étranger</b>
Serbie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Slovaquie	+421 258 252 186	+421 258 252 186
Slovénie	+385 162 698 40	+385 162 698 40
Espagne	091 325 55 09	+34 91 325 55 09
Royaume-Uni	0800 587 9848	+44 20 860 39 848
Suède	020 55 55 66	+46 31 518 335
Afrique du Sud	0800 698 6586	Non applicable
République tchèque	+420 800 050 296	+420 296 787 297
Turquie	444 4 858	+90 212 356 13 17
Allemagne	089 208 018 747	+49 89 208 018 747
Biélorussie	+7 495 212 24 68	+7 495 212 24 68
Ukraine	0800 303 555	+380 444 950 078
Hongrie	06 80 200 269	+36 1 345 17 75
États-Unis	855 399 4691	+1 855 399 4691
Autriche	+43 1 525 03 6244	+43 1 525 03 6244

<sup>A</sup> Le numéro de téléphone ne s'applique pas à l'information et au service de conciergerie ou à l'assistance routière.

### Informations associées

- Volvo On Call (p. 4)
- Mode d'attente de Volvo On Call et disponibilité (p. 12)

## 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 chiffres est généré automatiquement par un centre de services Volvo On Call ou un concessionnaire Volvo autorisé. Le code est envoyé au propriétaire de la voiture pour identifier les personnes autorisées pour réaliser certains services Volvo On Call.

## Utilisation d'un code PIN Volvo On Call

Le code PIN Volvo On Call est requis pour les services suivants, pour des raisons de sécurité :

- Création d'une liaison entre l'application Volvo On Call et votre Volvo
- Déverrouillage à distance de votre voiture via un centre de services Volvo On Call
- Quand vous créez de nouveaux utilisateurs d'application pour votre voiture
- Quand vous annulez votre abonnement Volvo On Call via l'application, par exemple quand la voiture change de propriétaire

## 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)

- un concessionnaire ou
- centre de services Volvo On Call via le bouton **ON CALL**, l'application Volvo On Call 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 que celui utilisé pour créer le compte d'application précédent.

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

Le mot de passe pour Volvo ID est requis pour se connecter à l'application Volvo On Call. Le code PIN pour Volvo On Call est le code à quatre chiffres pour les services susmentionnés. Le code PIN indique que l'utilisateur est autorisé.

## 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. 9)
- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Achat ou vente d'une voiture avec Volvo On Call (p. 17)

## Achat ou vente d'une voiture 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 un concessionnaire Volvo pour annuler le service. Le concessionnaire annule l'abonnement et supprime 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 s'effectue via le menu Paramètres de l'écran central.

Le propriétaire ne doit pas modifier ou effacer son Volvo ID lors de la vente de la voiture. Le Volvo ID est personnel. D'autre part, il doit être mis fin à la possession de la voiture et au lien entre l'application Volvo On Call et la voiture.

### Changement de propriétaire lors d'un changement de pays

Quand une voiture est achetée et importée dans un pays différent, le propriétaire doit veiller à rendre visite à un concessionnaire dans le pays d'achat du véhicule. Il doit alors effacer toutes les données client des systèmes. Dans le pays dans lequel la voiture est importée, le

propriétaire doit contacter un concessionnaire pour une aide au démarrage du service Volvo On Call.

### 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. Le concessionnaire efface les informations du propriétaire précédent si cela n'a pas déjà été fait. 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 concessionnaire Volvo indique au nouveau propriétaire l'état de l'abonnement Volvo On Call de la voiture. Le nouveau propriétaire reçoit un code PIN à quatre chiffres, qui est requis pour l'identification du propriétaire (ou une autre personne autorisée) et pour pouvoir accéder à certains services. Si le propriétaire n'a pas déjà de Volvo ID, celui-ci doit être créé pour pouvoir connecter l'application Volvo On Call à la voiture.

### Informations associées

- Confort et contrôle avec l'application Volvo On Call (p. 6)
- Volvo On Call code PIN (p. 16)

- Numéro de téléphone du centre d'assistance à la clientèle Volvo On Call (p. 13)

## Batterie de secours pour Volvo On Call

Si la batterie principale est déchargée, la batterie de secours pour Volvo On Call est utilisée comme batterie d'appoint de sorte à pouvoir encore utiliser le système.

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. Volvo Car Corporation est responsable des données personnelles traitées dans le cadre du 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.

## Pourquoi l'information est-elle réunie

Les informations personnelles sont utilisées par Volvo Cars 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 Cars, 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 cars 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 données personnelles requises pour fournir le service Volvo On Call sont enregistrées pendant la période d'abonnement et ensuite aussi longtemps que nécessaire pour que Volvo Cars puisse satisfaire à ses obligations conformément à la législation et à la réglementation. Les données générées pendant les événements couverts par le service Volvo On Call sont supprimées 100 jours 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)





 **AVERTISSEMENT**

**Proposition 65 de l'État de Californie**

Lorsque vous utilisez une voiture de tourisme ou y effectuez des travaux d'entretien ou de maintenance, vous pouvez être exposé à des produits chimiques, y compris les gaz d'échappement, le monoxyde de carbone, les phtalates et le plomb, qui sont connus dans l'État de la Californie pour causer le cancer, des malformations congénitales ou autres anomalies de la reproduction. Minimisez l'exposition en évitant d'inhaler les gaz d'échappement, en ne laissant pas le moteur tourner au ralenti plus qu'il n'est nécessaire, en entretenant le véhicule dans un endroit bien ventilé et en portant des gants ou en vous lavant les mains fréquemment lors de l'entretien du véhicule. Pour plus d'informations, consultez le site [www.P65Warnings.ca.gov/passenger-vehicle](http://www.P65Warnings.ca.gov/passenger-vehicle).



**V O L V O**