



Description des services
Services mobiles en ligne
Édition 06.2022



Description des services
Services mobiles en ligne
V1, R1, fr_FR
Dernière mise à jour :28.04.2022
Français: 2022.06

Portefeuilles de services

Cette Notice contient les descriptions des portefeuilles de services Guide & Inform, Guide & Inform Premium, Security & Service, Security & Service Basic, Security & Service Plus, We Connect, We Connect Go, We Connect Start et We Connect Plus.

Documents valables

Veillez lire et respecter la présente description des services, la Notice d'Utilisation du véhicule et les conditions générales (CGV) sur www.myvolkswagen.net avant d'utiliser les services mobiles en ligne.

Forme linguistique

La forme masculine du discours est utilisée pour une meilleure lisibilité. Ainsi, on s'adresse uniformément à tous les genres. Cette forme abrégée est employée pour des raisons rédactionnelles et ne comporte aucun jugement.

Explication des symboles



Ce symbole renvoie à une section, au sein d'un chapitre, contenant des informations et des consignes de sécurité importantes  dont il est recommandé de toujours tenir compte.



Cette flèche marque la fin d'une section.



Ce symbole attire votre attention sur des situations nécessitant une immobilisation du véhicule le plus rapidement possible.

TM

Le symbole signifie « Trademark » et indique une marque reconnue mais pas (encore) officiellement enregistrée. L'absence de ce symbole ne constitue en aucun cas une garantie de libre utilisation du nom de marque correspondant.



Ce symbole indique une marque déposée. L'absence de ce symbole ne constitue en aucun cas une garantie de libre utilisation du nom de marque correspondant.

DANGER

Les textes repérés par ce symbole vous informent sur des situations dangereuses qui, en cas de non-respect des consignes correspondantes, entraînent des blessures graves, voire mortelles.

AVERTISSEMENT

Les textes repérés par ce symbole vous informent sur des situations dangereuses qui, en cas de non-respect des consignes correspondantes, peuvent entraîner des blessures graves, voire mortelles.

ATTENTION

Les textes repérés par ce symbole vous informent sur des situations dangereuses qui, en cas de non-respect des consignes correspondantes, peuvent entraîner des blessures légères ou modérées.

AVIS

Les textes repérés par ce symbole vous informent sur des situations qui, en cas de non-respect des consignes correspondantes, peuvent entraîner un endommagement du véhicule.



Les textes repérés par ce symbole contiennent des remarques sur la protection de l'environnement.



Les textes repérés par ce symbole contiennent des informations supplémentaires.

Volkswagen AG œuvre en permanence au perfectionnement de tous ses types et modèles. Des modifications de l'ensemble de livraison sont donc possibles à tout moment, que ce soit sur le plan de la forme, de l'équipement ou de la technique. Merci de votre compréhension. Les indications concernant l'ensemble de livraison, l'aspect, les performances, les cotes, les poids, les normes et les fonctions des véhicules sont conformes aux informations disponibles à la clôture de la rédaction. Il se peut que certains équipements et fonctions ne soient livrables qu'à une date ultérieure ou ne soient proposés que sur certains marchés. Pour obtenir des renseignements à ce sujet, adressez-vous à votre Partenaire Volkswagen.

Il se peut que certains équipements du véhicule présentés soient disponibles comme équipements op-

tionnels contre un supplément de prix et ne soient proposés que sur certains marchés. Renseignez-vous auprès de votre Partenaire Volkswagen pour connaître les divergences spécifiques à chaque pays. Sous réserve de modifications. Les indications, figures et descriptions contenues dans la présente Notice ne revêtent par conséquent aucun caractère contractuel.

Toute réimpression, reproduction ou traduction, même partielle, est interdite sans l'autorisation écrite de Volkswagen AG.

Tous droits expressément réservés au profit de Volkswagen AG, conformément à la législation sur les droits d'auteur. Sous réserve de modifications.

© 2022 Volkswagen AG



Sommaire

Description des services privés

– Domaine d'application	3
– Traitement des données	3
– Prise en main	3
– Services	10

Index alphabétique	29
---------------------------	----

Description des services privés

Domaine d'application

Validité

La présente description des services est valable pour tous les véhicules de la marque Volkswagen Voitures Particulières jusqu'à ce qu'une nouvelle édition soit publiée. Elle contient la description de tous les services mobiles en ligne, quels que soient le véhicule dans lequel ils sont proposés et le portefeuille de services auquel ils sont rattachés.

Elle contient également des descriptions de services et de fonctions qui seront disponibles à une date ultérieure ou qui sont spécifiques à certains pays.

Certains services peuvent fonctionner dans certains pays bien que cela ne soit pas prévu. Dans ces cas, vous ne pouvez pas faire valoir la fourniture de ces services vis-à-vis de Volkswagen AG.

Contenus de tiers

Certains services peuvent contenir des liens vers des sites Web gérés par des tiers. Volkswagen AG ne considère pas siennes les pages de tiers accessibles par ces liens et décline toute responsabilité quant à leur contenu.

Certains services contiennent des informations extérieures provenant de prestataires tiers, par exemple les représentations cartographiques. Volkswagen AG ne saurait être tenue responsable de l'exactitude, de l'actualité et de l'exhaustivité de ces informations ainsi que des éventuelles atteintes que celles-ci pourraient porter aux droits de tiers.

Actualité

Toutes les indications figurant dans cette description des services sont conformes aux informations disponibles à la clôture de la rédaction. En raison de la constante évolution de l'espace client myVolkswagen, de l'application et des services, certaines indications et informations peuvent différer de celles contenues dans la présente description des services. Les informations contenues dans la présente description des services ne revêtent par conséquent aucun caractère contractuel.

Cette description des services est mise à jour à intervalles irréguliers. Veuillez à toujours utiliser la version la plus actuelle.

Traitement des données

Volkswagen recueille, traite, transmet et utilise les données personnelles de l'utilisateur dans le respect des prescriptions légales pour garantir le bon fonctionnement et la prestation des services.

Certains services requièrent les données du véhicule afin de vérifier les éléments suivants :

- Le véhicule se déplace-t-il actuellement en respectant les seuils de vitesse définis ?
- Où le véhicule est-il garé ?
- Le véhicule se déplace-t-il à l'intérieur ou à l'extérieur de zones géographiques définies ?

Ces informations sont affichées dans l'espace client myVolkswagen et dans l'application.

Tous les occupants du véhicule doivent donner leur accord pour le service activé et le traitement des données qui en découle. Dans le cas contraire, le service doit être désactivé dans la mesure du possible ou les occupants doivent être exclus de l'utilisation du véhicule. Il incombe au conducteur d'obtenir le consentement de tous les occupants du véhicule.

L'exécution de services par l'intermédiaire de l'application peut consommer des données et entraîner des coûts. Le dépassement du volume de données garanti par votre contrat entraîne la réduction de la vitesse de transfert, ce qui peut occasionner des ralentissements lors de l'exécution des services.

Prise en main

Prérequis pour l'utilisation des services

Les prérequis suivants doivent être respectés afin de pouvoir utiliser pleinement les services.

- ✓ Le système d'infodivertissement a été réinitialisé aux réglages d'usine avant la première utilisation des services de l'utilisateur principal.
- ✓ We Connect ou Car-Net a été commandé pour le véhicule et installé en usine.
- ✓ Le véhicule et l'utilisateur se trouvent dans la zone d'utilisation.
- ✓ La transmission de données n'est soumise à aucune restriction à l'endroit où se trouvent l'utilisateur et le véhicule.
- ✓ Le téléphone mobile prend en charge l'utilisation via l'application.

- ✓ Le réglage des paramètres de confidentialité dans le système d'infodivertissement autorise la transmission de données des services.
- ✓ Les paramètres du téléphone mobile autorisent la transmission de données des services.
- ✓ Un Volkswagen ID personnel a été défini.
- ✓ Un contrat en cours de validité est conclu pour l'utilisation des services.
- ✓ Un véhicule a été ajouté au compte utilisateur.
- ✓ Ni le calculateur pour module d'appel d'urgence et unité de communication ni d'autres services ont été désactivés ou mis hors service.
- ✓ Certaines technologies exploitées par des tiers et mises à la disposition de Volkswagen AG sont disponibles. Volkswagen AG n'est pas responsable de l'abandon, de l'interruption ou de la désactivation de ces technologies au cours de la durée de vie du véhicule.

AVERTISSEMENT

L'utilisation de l'application et des services pendant la conduite peut détourner votre attention de la circulation. Toute distraction peut entraîner des accidents et des blessures.

- Soyez donc toujours attentif et responsable pendant que vous conduisez.
- N'utilisez les applications et les services que lorsque le véhicule est à l'arrêt.

AVERTISSEMENT

Toute utilisation incorrecte ou sans surveillance des services, par exemple en enfermant involontairement des personnes à l'intérieur d'un véhicule, peut engendrer des blessures pour les personnes à l'intérieur et autour du véhicule et entraîner des accidents.

- Utilisez toujours les services de manière attentive et responsable.

 Le véhicule ajouté au compte utilisateur doit tout d'abord parcourir quelques kilomètres avant que les différents services ne puissent collecter, envoyer et afficher des données correctes.

 Ne transmettez pas à autrui vos données d'accès, votre mot de passe, votre code d'enregistrement et votre code PIN et conservez-les dans un endroit sûr ou à l'abri des regards. Modifiez votre mot de passe à intervalles réguliers. <

Configuration d'une Volkswagen ID

Le Volkswagen ID est votre accès personnel au monde numérique de Volkswagen. Il permet la connexion aux applications et sites Internet de Volkswagen.

Afin d'utiliser les services, vous avez besoin d'un Volkswagen ID. Vous pouvez effectuer l'enregistrement pour le Volkswagen ID dans myVolkswagen ou l'application.

Enregistrement dans myVolkswagen

1. Ouvrez www.myvolkswagen.net.
2. Créez un compte utilisateur dans la section **Connexion ou création d'un Volkswagen ID** et suivez les instructions à l'écran.

Enregistrement dans l'application

1. Installez l'application et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Enregistrement dans le système d'infodivertissement

 Pour les véhicules de la gamme ID, l'enregistrement n'est possible que dans l'application ou dans l'espace client myVolkswagen.

En fonction de l'équipement, vous pouvez également effectuer l'enregistrement pour le Volkswagen ID dans le système d'infodivertissement.

1. Dans le système d'infodivertissement, touchez **Car-Net** ou **We Connect** et suivez les instructions de l'assistant de configuration. <

Ajout d'un véhicule

Après avoir configuré votre Volkswagen ID et créé votre compte utilisateur, vous devez ajouter votre véhicule au moyen du numéro d'identification du véhicule (NIV) à 17 chiffres.

Ajout dans myVolkswagen

1. Dans l'espace client myVolkswagen, cliquez sur **Mes véhicules** ► **Ajouter un véhicule**.
2. Saisissez votre numéro d'identification du véhicule (NIV) et confirmez-le.

Ajout dans l'application

1. Démarrez l'application et ouvrez la section **Ajouter un véhicule**.

2. Saisissez ou scannez votre numéro d'identification du véhicule (NIV) et confirmez-le.



Commander et activer des services

Commander et activer des services	e-Up, e-Golf	Véhicules de la gamme ID	Autres véhicules
Via l'application	x	x	x
Via myVolkswagen	x	x	x
Par kilométrage	x		x
Via code QR		x	
Par connexion dans le véhicule		x	
Par code d'enregistrement (PIN)	x		x
Par vérification à l'aide des deux clés	x		x

Commander des services via l'application

 Veuillez tenir compte des informations relatives à la protection des données, au droit de révocation, aux conditions générales et aux conditions d'utilisation.

1. Donnez votre **Consentement aux conditions générales et aux conditions d'utilisation** dans l'application.
2. Touchez **Commander maintenant pour 0 €**.
3. Attendez l'e-mail de confirmation.

Commander des services via myVolkswagen

 Veuillez tenir compte des informations relatives à la protection des données, au droit de révocation, aux conditions générales et aux conditions d'utilisation.

1. Donnez votre **Consentement aux conditions générales et aux conditions d'utilisation** dans l'espace client myVolkswagen.
2. Cliquez sur **Commander maintenant pour 0 €**.
3. Attendez l'e-mail de confirmation.

 Les contrats arrivant à expiration peuvent être renouvelés dans la vue d'ensemble des véhicules au moyen du bouton de fonction **Renouveler le contrat**. Si votre contrat vient juste de débuter ou que son échéance est encore éloignée, ce bouton de fonction n'est alors pas visible.

 Sur les véhicules d'occasion où le contrat d'utilisation des services est déjà expiré, vous ne pouvez utiliser que les services de base en tant qu'utilisateur principal. Le contrat d'utilisation des services We Connect Plus peut ensuite être prolongé dans le portail ou dans l'In-Car Shop.

Activer des services pour e-Up et e-Golf

Après avoir commandé les services par myVolkswagen, le kilométrage actuel du véhicule ajouté vous sera automatiquement demandé.

1. Saisissez le kilométrage et confirmez-le.

Activer des services et devenir utilisateur principal pour véhicules ID

 Le premier utilisateur qui se connecte avec le code QR est l'utilisateur principal du véhicule.

1. Mettez le contact et activez le système d'infodivertissement.
2. Dans le système d'infodivertissement, touchez **Réglages système ► Connexion à We Connect**.
3. Numériser le code QR avec l'application We Connect ID.

Une fois les données transférées, vous devenez l'utilisateur principal du véhicule et les services sont activés.

Activer les services avec le code d'enregistrement dans le système d'infodivertissement (valable pour tous les modèles, sauf véhicules de la gamme ID)

Après avoir commandé les services, un code d'enregistrement sera automatiquement affiché.

Le code d'enregistrement est valable 14 jours. Passé ce délai, vous devez demander un nouveau code d'enregistrement via l'espace client myVolkswagen.

 Pour tous les véhicules qui ne sont pas encore complètement activés, le code d'enregistrement est affiché sous le véhicule dans la section **Vue d'ensemble de mon véhicule**. Pour poursuivre la procédure d'activation, sélectionnez **Terminer l'activation**.

1. Prenez le code d'enregistrement avec vous dans le véhicule ajouté.
 2. Déverrouillez le véhicule.
 3. Mettez le contact et laissez-le allumé jusqu'à ce que l'activation soit réussie.
 4. Dans le système d'infodivertissement allumé, dans la section **We Connect (services en ligne)** ou **Car Net (services en ligne)** touchez le bouton de fonction **Enregistrement**.
 5. Saisissez le code d'enregistrement, confirmez-le et attendez que l'activation soit confirmée dans le système d'infodivertissement.
2. Mettez le contact et activez le système d'infodivertissement.
 3. Dans la section **Gestion des utilisateurs**, touchez le bouton de fonction **Devenir utilisateur principal**.
 4. Appuyez sur  sur la première clé du véhicule.
 5. Appuyez sur  sur la deuxième clé du véhicule.

Une fois que le système d'infodivertissement a traité les signaux radio, le processus de justification est terminé.

Activer les services par vérification à deux clés dans le système d'infodivertissement (valable pour tous les modèles, sauf véhicules de la gamme ID)

1. Prenez avec vous les deux clés mécaniques du véhicule à l'intérieur de celui-ci.



Définition, modification et réinitialisation du code PIN

Lors de l'authentification de l'utilisateur, le code PIN (code de sécurité) est demandé en plus du mot de passe et représente un deuxième niveau de sécurité afin de protéger les services relatifs à la sécurité contre tout accès non autorisé.

Définition du code PIN dans myVolkswagen et dans l'application

- Vous pouvez définir le code PIN dans votre compte utilisateur Volkswagen dans myVolkswagen.
- Dans l'application, vous pouvez définir le code PIN pendant la procédure de connexion.

 Le code PIN (code de sécurité) doit contenir quatre chiffres différents ne formant aucune suite de nombres croissants ni décroissants.

Modification du code PIN dans myVolkswagen et dans l'application

- Vous pouvez modifier le code PIN dans votre compte utilisateur Volkswagen dans myVolkswagen.
- Dans l'application, vous pouvez modifier le code PIN dans votre profil utilisateur. Pour modifier le code PIN, vous devez saisir et confirmer l'ancien et le nouveau code PIN.

 Si vous vous trompez plusieurs fois lors de la saisie de votre code PIN, le champ de saisie est verrouillé pendant un certain temps.

Réinitialisation du code PIN dans myVolkswagen et dans l'application (valable pour les véhicules de la gamme ID)

- Vous pouvez réinitialiser le code PIN dans votre compte utilisateur Volkswagen dans myVolkswagen.
- Dans l'application, vous pouvez réinitialiser le code PIN dans votre profil utilisateur.
- Une fois le code PIN réinitialisé, les services ne peuvent plus être utilisés tant que le détenteur du véhicule n'a pas été vérifié dans le véhicule. Pour effectuer la vérification, vous devez saisir le code PIN d'activation dans le véhicule. Après commande et réactivation, vous pourrez profiter à nouveau de tous les services.

 Une fois le code PIN réinitialisé, certains services mobiles en ligne ne peuvent plus être utilisés ni dans votre application ni dans myVolkswagen.

Réinitialisation du code PIN dans myVolkswagen ou dans l'application (valable pour les modèles e-up! et e-Golf)

- Une fois le code PIN réinitialisé, les services ne peuvent plus être utilisés tant que le détenteur du véhicule n'a pas été vérifié dans le véhicule. Pour effectuer la vérification, vous devez saisir le code PIN d'activation dans le véhicule. Après commande

de et réactivation, vous pourrez profiter à nouveau de tous les services.

Réinitialisation du code PIN dans myVolkswagen ou dans l'application (pour tous les autres modèles)

- Une fois le code PIN réinitialisé, certains services mobiles en ligne ne peuvent plus être utilisés ni dans votre application ni dans myVolkswagen, tant que le détenteur du véhicule n'a pas été vérifié dans le véhicule. Pour effectuer la vérification, veuillez préparer les deux clés du véhicule et démarrer le processus dans le système d'infodiversité. Après commande et réactivation, vous pourrez profiter à nouveau de tous les services.

Exécution de Volkswagen Ident

L'identité de l'utilisateur principal doit être confirmée pour pouvoir utiliser les services relatifs à la sécurité. Vous pouvez prouver votre identité en personne chez un Partenaire Volkswagen ou par l'intermédiaire de Volkswagen Ident, un chat vidéo dans l'application Car-Net.

1. Lorsque vous utilisez un service relatif à la sécurité pour la première fois et qu'une demande de vérification d'identité s'affiche, lisez les informations et touchez **Démarrer**.
2. Préparez votre pièce d'identité.
3. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Un message vous confirme que la vérification de l'identité a été effectuée avec succès.

Gestion des véhicules de la gamme ID

La gestion des véhicules vous permet d'ajouter des véhicules à votre compte utilisateur ou d'en supprimer.

Ajout d'un véhicule via l'application

1. Ouvrez la section **Mes véhicules** dans l'application.
2. Sélectionnez le véhicule et touchez **+**.

Suppression d'un véhicule via l'application

1. Ouvrez la vue des véhicules dans l'application et touchez **Supprimer** le véhicule.

 La suppression du véhicule réinitialise l'utilisateur principal et l'enregistrement doit être effectué à nouveau.

Gestion des véhicules (non valable pour la gamme ID)

La gestion des véhicules vous permet d'ajouter des véhicules à votre compte utilisateur ou d'en supprimer.

Ajout d'un véhicule dans myVolkswagen

1. Dans l'espace client myVolkswagen, cliquez sur **Mes véhicules** ► **Gestion des véhicules** ► **Ajouter un véhicule**.

Suppression d'un véhicule dans myVolkswagen

1. Dans l'espace client myVolkswagen, ouvrez **Gestion des véhicules**.
2. Cliquez sur **Suppression** à côté du véhicule que vous souhaitez supprimer, puis confirmez.

Le véhicule est supprimé de votre compte utilisateur. Plus aucun service ne peut être exécuté et plus aucune donnée ne peut être affichée pour ce véhicule.

 La suppression du véhicule réinitialise l'utilisateur principal et l'enregistrement doit être effectué à nouveau.

Gestion des utilisateurs

Une fois l'inscription et la vérification effectuées, vous pouvez donner les autorisations nécessaires aux utilisateurs pour tous les véhicules (sauf véhicules de la gamme ID).

 Veuillez informer tous les co-utilisateurs du contenu de la présente description des services.

 Pour tous les véhicules (sauf véhicules de la gamme ID), vous pouvez attribuer des rôles et des droits d'utilisateurs à d'autres personnes dans votre compte utilisateur Volkswagen via l'espace client myVolkswagen ou l'application.

 Pour les véhicules ID, il existe l'utilisateur invité inscrit et des utilisateurs anonymes, à côté de l'utilisateur principal. Vous ne pouvez pas gérer les utilisateurs anonymes. En tant qu'utilisateur

principal, vous pouvez consulter et gérer les utilisateurs invités inscrits via l'espace client myVolkswagen.

Création de co-utilisateurs dans myVolkswagen

L'utilisateur principal dispose de droits illimités et peut attribuer des droits à d'autres utilisateurs du véhicule.

1. Ouvrez la section **Gestion des véhicules**.
2. Cliquez sur **Invitations** et saisissez l'adresse e-mail et le nom du co-utilisateur.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Le co-utilisateur recevra un e-mail contenant votre invitation. Dès que le co-utilisateur a accepté l'invitation, vous pouvez activer les services pour lui.

Vous pouvez révoquer les invitations dans la section **Co-utilisateurs**, si nécessaire.

Création de co-utilisateurs via l'application We Connect

1. Touchez la section **Autorisation** ► **Inviter le co-utilisateur** dans l'application.

Suppression de co-utilisateurs dans myVolkswagen

1. Ouvrez la section **Gestion des véhicules**.
2. Dans la section **Co-utilisateurs**, cliquez sur **Retirer l'autorisation de co-utilisateur** à côté de l'utilisateur concerné.

Suppression de co-utilisateurs via l'application We Connect

1. Touchez la section **Autorisation** dans l'application.
2. Sélectionnez le co-utilisateur qui doit être supprimé dans la liste des utilisateurs.
3. Touchez **⋮** ► **Retirer l'autorisation**.

Réinitialisation ou suppression d'un utilisateur principal

 L'utilisateur principal est toujours supprimé lors du rétablissement des réglages d'usine sur les véhicules de la gamme ID.

Si vous vendez votre véhicule ou transmettez les services à un autre utilisateur, il est recommandé de réinitialiser le système d'infodivertissement aux réglages d'usine. Ainsi, les données spécifiques de service propres au véhicule seront effacées.

Lors du rétablissement des réglages d'usine, une fenêtre contextuelle s'affiche sur le système d'infodivertissement, vous demandant si vous souhaitez également réinitialiser l'utilisateur principal. Lors de l'exécution de cette fonction, la connexion avec l'utilisateur principal et les services du véhicule concerné

est supprimée. Suivant les éléments sélectionnés, la réinitialisation du système d'infodivertissement aux réglages d'usine (état de livraison) efface définitivement les saisies et les réglages effectués ainsi que les données mémorisées. <

Modification et suppression des données utilisateur

Vous pouvez modifier ou supprimer vos données d'utilisateur et d'accès. Les modifications de vos données d'accès s'appliquent également à tous les autres systèmes Volkswagen utilisant le Volkswagen ID.

Modification des données utilisateur dans myVolkswagen

1. Dans l'espace client myVolkswagen, ouvrez votre compte utilisateur Volkswagen et les réglages et sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - Données personnelles
 - Mon compte
 - Gestion des véhicules
2. **Volkswagen ID**, puis cliquez sur **Adapter les données**.
3. Modifiez les données utilisateur, puis enregistrez-les.
4. Suivez les autres instructions qui s'affichent à l'écran.

Suppression des données utilisateur dans myVolkswagen

1. Dans l'espace client myVolkswagen, cliquez sur **Données utilisateur et réglages** ► **Adapter les données**.
 2. Cliquez sur **Supprimer les données** et confirmez.
- Les données seront supprimées. Votre Volkswagen ID ne sera pas supprimé. <

Rôles et droits des utilisateurs du véhicule ID

Les utilisateurs du véhicule peuvent posséder différents rôles toujours liés au numéro d'identification du véhicule (NIV). L'utilisateur principal peut coupler le véhicule à son Volkswagen ID au moyen du NIV.

Utilisateur principal Le détenteur du véhicule ou un utilisateur récurrent du véhicule, par exemple un conducteur de voiture de fonction.

- L'utilisateur principal a des droits illimités.
- Le premier utilisateur qui s'enregistre sur le véhicule devient utilisateur principal.

Invité Tout autre utilisateur connecté qui est différent de l'utilisateur principal ou du co-utilisateur.

- L'utilisateur invité a des droits limités. Ses réglages du véhicule personnalisés sont enregistrés dans son profil du véhicule et il peut les transférer dans d'autres véhicules. Cependant, il ne peut pas utiliser de services dans son application.

Utilisateur anonyme Un utilisateur non connecté.

- L'utilisateur anonyme peut utiliser les fonctions de base du véhicule.

- Les co-utilisateurs ne peuvent pas exécuter les In-Car App ni le calendrier des échéances d'entretien.

- L'utilisateur principal peut ajouter jusqu'à cinq co-utilisateurs et les supprimer à tout moment.

Invité Tout autre utilisateur connecté qui est différent de l'utilisateur principal ou du co-utilisateur.

- L'utilisateur invité a des droits limités. Ses réglages du véhicule personnalisés sont enregistrés dans son profil du véhicule et il peut les transférer dans d'autres véhicules. Cependant, il ne peut pas utiliser de services dans son application.

Utilisateur anonyme Un utilisateur non connecté.

- L'utilisateur anonyme peut utiliser les fonctions de base du véhicule.

Rôles et droits des utilisateurs du véhicule (non valable pour la gamme ID)

Les utilisateurs du véhicule peuvent posséder différents rôles toujours liés au numéro d'identification du véhicule (NIV). L'utilisateur principal peut coupler le véhicule à son Volkswagen ID au moyen du NIV.

Utilisateur principal Le détenteur du véhicule ou un utilisateur récurrent du véhicule, par exemple un conducteur de voiture de fonction.

- L'utilisateur principal dispose de droits illimités et peut attribuer des droits à d'autres utilisateurs du véhicule.
- La transmission des droits et l'ajout de co-utilisateurs relèvent de la responsabilité de l'utilisateur principal.
- L'utilisateur principal actuel perd automatiquement son rôle dès qu'une nouvelle personne s'identifie en tant qu'utilisateur principal.

Co-utilisateur Une personne qui utilise régulièrement le véhicule, en plus de l'utilisateur principal.

- Le co-utilisateur doit être invité par l'utilisateur principal du véhicule.
- Les co-utilisateurs peuvent utiliser les services mobiles en ligne, mais ils disposent de droits illimités.

Obtenir de l'aide

Différentes sources d'information sont à votre disposition pour obtenir de l'aide concernant le fonctionnement ou l'utilisation des différents services.

Aide dans myVolkswagen

La section **Aide** vous fournit des informations concernant l'inscription, les différents services ainsi que les questions les plus courantes (FAQ). Vous y trouverez également la description des services.

Vous trouverez plusieurs sections contenant des vidéos et des rubriques d'aide dans myVolkswagen. Cliquez sur le symbole ? pour afficher les rubriques d'aide.

Grâce au Chat-Bot, vous pouvez rechercher directement une question ou un mot-clé spécifique dans **Démarrer le chat**. Le Chat-Bot affiche plusieurs options de réponse pour le sujet.

Aide dans l'application

La section **Compte** vous fournit des informations concernant le portefeuille de services, les différents services, les questions les plus courantes (FAQ) ainsi que des tutoriels sur l'application. Touchez le symbole ? pour afficher les informations.

Services

Entrée en matière

Vous trouverez ci-après des informations relatives au fonctionnement et à l'utilisation des différents services. Les services font partie de différents portefeuilles de services. Vous trouverez sur www.myvolkswagen.net de plus amples informations sur les différents services et leur disponibilité dans les portefeuilles de services. Les services suivants dépendent de l'équipement et ne sont pas disponibles dans tous les modèles de véhicule.

Selon leur fonction, les services peuvent être exécutés soit dans la section **Mes véhicules** via l'espace client myVolkswagen, soit via l'application.

Vous pouvez lire ou supprimer les notifications des différents services dans l'espace client myVolkswagen. Pour recevoir automatiquement les notifications, vous devez cocher la case située à côté du service correspondant.

Service d'appel d'urgence

Le « Service d'appel d'urgence » vous permet de passer un appel d'urgence manuellement ou automatiquement.

Comment fonctionne le service ?

En fonction de l'équipement du véhicule et du pays, l'élément de commande de la console de pavillon vous permet de passer un appel d'urgence. La connexion nécessaire est établie par un calculateur de première monte. L'élément de commande est pourvu d'un témoin de contrôle. Selon le mode de fonctionnement du véhicule, le témoin de contrôle s'allume dans différentes couleurs et séquences lumineuses.

 Dans certains pays appliquant les directives européennes mais ne faisant pas partie de l'Union européenne, l'appel d'urgence ne peut pas être déclenché au moyen de la touche d'appel d'urgence. Cela reste le cas même si le témoin de contrôle de la console de plafonnier multifonction indique que le système fonctionne correctement. Dans d'autres pays appliquant la réglementation européenne, le témoin de contrôle peut s'allumer de manière continue ou clignoter en rouge jusqu'à ce que le contact soit coupé.

L'interlocuteur téléphonique communique dans la langue qui a été sélectionnée dans le système d'in-

fodivertissement du véhicule. Dans le cas où cette langue n'est pas disponible sur le lieu de l'appel d'urgence, l'interlocuteur parle en anglais.

Tenez également compte des informations relatives au « Service d'appel d'urgence » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Passage d'un appel d'urgence

Vous pouvez passer un appel d'urgence avec transmission des données du véhicule et de la localisation de trois manières :

- Manuellement, avec le bouton de fonction **Appel d'urgence** dans le menu Téléphone du système d'infodivertissement, à côté du pavé numérique.
- Manuellement, avec la touche d'appel d'urgence  dans la console de pavillon.
- Automatiquement, en cas d'accident avec déclenchement d'un sac gonflable ou du rétracteur de ceinture.

 Un appel d'urgence a une priorité supérieure à l'appel informatif ou à l'appel de dépannage. Si vous appuyez sur la touche d'appel d'urgence , tout appel informatif ou appel de dépannage en cours est interrompu et le service d'appel d'urgence est établi.

Transmission des données

En cas d'appel d'urgence, les données à disposition sont transmises au centre d'appel d'urgence Volkswagen pour déterminer les mesures de secours nécessaires.

Les données suivantes, entre autres, sont envoyées :

- Position actuelle du véhicule.
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Type d'entraînement du véhicule
- Type de véhicule

 En fonction de l'équipement du véhicule et du pays, les paramètres de confidentialité définis peuvent influencer sur la transmission des données. Le fonctionnement du service d'appel d'urgence ne peut être garanti que si la transmission des données est entièrement possible.

 Il est possible que le fonctionnement du service d'appel d'urgence soit limité si le système d'infodivertissement a été installé en deuxième monte.

Résolution des problèmes

Le « Service d'appel d'urgence » ne peut pas être exécuté ou uniquement de façon limitée.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

- Pour l'exécution de l'appel d'urgence, le véhicule doit être équipé en première monte du calculateur pour module d'appel d'urgence et unité de communication.
- Le lieu actuel de l'appel d'urgence se trouve dans des régions qui disposent d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite nulles ou insuffisantes.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et du réseau satellite suffisante, mais le réseau de téléphonie mobile des opérateurs est indisponible.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite suffisantes, mais où le réseau de téléphonie mobile 2G/3G des opérateurs est indisponible.
- Le service d'appel d'urgence n'est pas autorisé par la législation de certains pays.
- Il n'existe aucune licence valide pour l'utilisation du service d'appel d'urgence privé.
- Les composants du véhicule nécessaires à l'appel d'urgence manuel ou automatique sont endommagés ou ne disposent pas d'une énergie électrique suffisante.
- La fonction du service d'appel d'urgence est désactivée. Dans ce cas, l'appel d'urgence revient au système d'appel d'urgence eCall légal (si disponible). Si le système d'appel d'urgence eCall légal n'est pas disponible, aucun appel d'urgence n'est effectué. Le renvoi de la communication au numéro des secours 112 n'est pas effectué, non plus.
- Le contact du véhicule n'est pas mis.

Si le véhicule n'a pas encore été enregistré dans We Connect, l'interlocuteur téléphonique communique dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été produit.

Tenez également compte des informations relatives à l'« appel de dépannage » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Comment fonctionne le service pour les autres véhicules ?

Vous pouvez passer un appel de dépannage au moyen d'un appel vocal. Certaines données concernant le véhicule, telles que l'emplacement actuel, sont également transmises en complément de l'appel vocal. L'interlocuteur au téléphone communique dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été enregistré pour bénéficier des services Car-Net ou We Connect, ou dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été produit.

Tenez également compte des informations relatives à l'« appel de dépannage » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Passer un appel de dépannage

Arrêtez si possible le véhicule à l'écart de la circulation et immobilisez-le.

Vous pouvez passer un appel de dépannage de deux manières :

- Manuellement au moyen de la touche d'appel de dépannage  dans la console de pavillon.
- Manuellement au moyen du bouton de fonction **Appel de dépannage** dans le menu Téléphone du système d'infodivertissement.

Suivant le modèle de véhicule et le portefeuille de services, l'une des deux possibilités de sélection suivantes s'affiche dans la fenêtre contextuelle du système d'infodivertissement :

- Appel d'urgence ou appel de dépannage
- Appel d'urgence ou appel du Service des sinistres Volkswagen

Vous êtes mis en relation avec un interlocuteur téléphonique. Des données importantes concernant le véhicule sont transmises simultanément. Votre interlocuteur transmet également les informations pertinentes au Partenaire Service afin que ce dernier puisse convenir d'un rendez-vous avec vous.



L'appel de dépannage a une priorité plus élevée qu'un appel normal. Si la touche d'appel de dépannage est actionnée durant un appel normal, celui-ci est interrompu et l'appel de dépannage est passé. Si la touche d'appel d'urgence est actionnée durant un appel de dépannage, celui-ci est interrompu et l'appel d'urgence est passé.

Appel de dépannage

Le service « Appel de dépannage » vous permet de demander l'aide d'un spécialiste en cas de panne.

Comment fonctionne le service pour les véhicules de la gamme ID ?

Vous pouvez passer un appel de dépannage au moyen d'un appel vocal. Certaines données concernant le véhicule, telles que l'emplacement actuel, sont également transmises en complément de l'appel vocal. L'interlocuteur téléphonique communique dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été enregistré pour bénéficier des services We Connect.

Résolution des problèmes

Le service « Appel de dépannage » ne peut pas être exécuté ou uniquement de façon limitée.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Le lieu actuel de l'appel d'urgence se trouve dans des régions qui disposent d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite nulles ou insuffisantes.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et du réseau satellite suffisante, mais le réseau de téléphonie mobile des opérateurs est indisponible.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite suffisantes, mais où le réseau de téléphonie mobile 2G/3G des opérateurs est indisponible.
- Les composants du véhicule nécessaires à l'appel de dépannage sont endommagés ou ne disposent pas de suffisamment d'énergie électrique.
- Le contact du véhicule n'est pas mis.

Appel informatif

Le service « Appel informatif » permet d'appeler la ligne directe de Volkswagen AG.

Comment fonctionne le service pour les véhicules de la gamme ID ?

Vous pouvez obtenir des informations relatives à Volkswagen au moyen d'un appel vocal. L'interlocuteur téléphonique communique dans la langue qui a été sélectionnée dans le système d'infodivertissement du véhicule.

L'appel informatif n'est pas disponible dans toutes les régions ni dans tous les pays. Lorsque vous appuyez sur la touche **I** dans les pays où il n'existe pas de numéro d'appel informatif, un message vocal vous indique que le service n'est pas disponible.

Tenez également compte des informations relatives à l'« appel informatif » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Comment fonctionne le service pour les autres véhicules ?

Vous pouvez obtenir des informations relatives à Volkswagen au moyen d'un appel vocal. L'interlocuteur au téléphone communique dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été enregistré pour bénéficier des services Car-Net ou We Connect, ou

dans la langue du pays dans lequel le véhicule a été produit.

L'appel informatif n'est pas disponible dans toutes les régions ni dans tous les pays. Lorsque vous appuyez sur la touche **I** dans les pays où il n'existe pas de numéro d'appel informatif, un message vocal vous indique que le service n'est pas disponible.

Tenez également compte des informations relatives à l'« appel informatif » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Passer un appel informatif

Veillez à ce que la fonction d'appel informatif ne détourne pas votre attention de la circulation.

Vous pouvez passer un appel informatif de deux manières :

- Manuellement au moyen de la touche d'appel informatif **I** dans la console de pavillon.
- Manuellement au moyen du bouton de fonction **Appel informatif** dans le menu Téléphone du système d'infodivertissement.



L'appel informatif a une priorité plus élevée qu'un appel normal. Si la touche d'appel informatif est actionnée durant un appel normal, celui-ci est interrompu et l'appel informatif est passé. Si la touche d'appel d'urgence est actionnée durant un appel informatif, celui-ci est interrompu et l'appel d'urgence est passé.

Résolution des problèmes

Le service « Appel informatif » ne peut pas être exécuté ou uniquement de façon limitée.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Le lieu actuel de l'appel d'urgence se trouve dans des régions qui disposent d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite nulles ou insuffisantes.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et du réseau satellite suffisante, mais le réseau de téléphonie mobile des opérateurs est indisponible.
- Dans des régions disposant d'une couverture du réseau de téléphonie mobile et d'une réception du signal satellite suffisantes, mais où le réseau de téléphonie mobile 2G/3G des opérateurs est indisponible.
- Les composants du véhicule nécessaires aux appels informatifs sont endommagés ou ne disposent pas de suffisamment d'énergie électrique.
- Le contact du véhicule n'est pas mis.



Rapport sur l'état du véhicule

Le service « Rapport sur l'état du véhicule » vous informe sur le statut actuel du véhicule. Le service fournit une liste des avertissements existants et des entretiens arrivés à échéance, et affiche l'état actuel des systèmes d'aide à la conduite.

Comment fonctionne le service ?

Vous pouvez demander manuellement le rapport sur l'état du véhicule ou, en fonction de l'équipement, définir les intervalles de temps ou de distance auxquels vous souhaitez recevoir automatiquement un rapport sur l'état du véhicule. Vous pouvez consulter les rapports sur l'état du véhicule dans myVolkswagen.

En fonction de l'équipement, les anciens rapports sur l'état du véhicule sont automatiquement archivés. Vous avez ainsi accès à un maximum de 150 rapports sur l'état du véhicule pour les 24 derniers mois. Les rapports plus anciens sont automatiquement supprimés de l'archive.

Consultation des rapports sur l'état du véhicule dans myVolkswagen

Les rapports sur l'état du véhicule sont visibles sous myVolkswagen, dans la rubrique **Rapport sur l'état du véhicule**.

Consultation des rapports sur l'état du véhicule dans l'application

Selon l'application, vous pouvez consulter le rapport sur l'état du véhicule dans  ► **Réglage du véhicule** ► **Autres** ► **Rapport sur l'état du véhicule** ou dans la rubrique **Services**.

Résolution des problèmes

Le service « Rapport sur l'état du véhicule » ne peut pas être exécuté ou pas correctement.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Le véhicule a parcouru moins de 300 km après l'enregistrement.
- Il peut s'écouler quelques minutes avant que les données actuelles du véhicule soient accessibles dans l'espace client myVolkswagen après la coupure du contact.
- La date et l'heure sont réglées de manière incorrecte dans le véhicule ou l'ordinateur. Les horodateurs générés dans le rapport de l'état du véhicule sont alors incorrects. Avant de demander un rapport sur l'état du véhicule, vérifiez les réglages

de l'heure et de la date dans le véhicule et l'ordinateur.



Calendrier des échéances d'entretien

Le service « Calendrier des échéances d'entretien » informe automatiquement votre Partenaire Volkswagen favori dès qu'une opération d'entretien, comme une vidange d'huile-moteur, doit être réalisée sur le véhicule.

Comment fonctionne le service ?

Une fois que l'utilisateur principal a activé le service, le véhicule envoie les données véhicule correspondantes au Partenaire Service favori. Le Partenaire Service le contacte par l'intermédiaire du canal de contact défini et convient d'un rendez-vous d'entretien.

 Pour des raisons techniques, il peut s'écouler plusieurs jours entre l'envoi automatique des données par le véhicule et la première prise de contact établie avec vous par le Partenaire Service.

AVERTISSEMENT

Le calendrier des échéances d'entretien peut vous conduire à négliger des activités nécessaires sur le véhicule ainsi que les messages texte qui apparaissent et les témoins d'alerte et de contrôle qui s'allument dans le véhicule. Cela risque d'entraîner l'immobilisation du véhicule ainsi que des accidents et des blessures graves.

- Soyez donc toujours attentif et responsable pendant que vous conduisez.
- Tenez compte des instructions relatives à l'entretien qui figurent dans la Notice d'Utilisation et dans le Plan d'Entretien.
- N'ignorez jamais les témoins d'alerte et de contrôle qui s'allument ni les messages dans le véhicule.
- Arrêtez le véhicule dès que possible en toute sécurité.

Définir ou modifier un Partenaire Service dans myVolkswagen

Pour pouvoir utiliser le service « Calendrier des échéances d'entretien », vous devez d'abord définir un Partenaire Service favori dans la section **Service et entretien**. Vous pouvez définir, modifier ou supprimer ultérieurement le Partenaire Service favori pour chaque véhicule.

Définir, modifier ou supprimer un Partenaire Service dans l'application (valable pour véhicules de la gamme ID)

Pour pouvoir utiliser le service « Calendrier des échéances d'entretien », vous devez d'abord définir un Partenaire Service favori dans la section Partenaire Service. Vous pouvez définir, modifier ou supprimer ultérieurement le Partenaire Service favori pour chaque véhicule.

Utiliser le calendrier des échéances d'entretien dans myVolkswagen

Vous pouvez activer ou désactiver le service « Calendrier des échéances d'entretien » dans la section Service et entretien. Vous devez également définir le canal par lequel le Partenaire Service peut vous contacter, par exemple par e-mail.

Résolution des problèmes

Le service « Calendrier des échéances d'entretien » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Sélectionnez et activez un Partenaire Service dans l'espace client myVolkswagen.
- Définissez un canal de contact dans l'espace client myVolkswagen. <

Portes & éclairage

Le service « Portes & éclairage » vous permet de voir si les portes, les glaces, le capot avant ou le capot arrière sont ouverts ou fermés, et si le véhicule est verrouillé ou déverrouillé. Dans certains modèles de véhicules, vous pouvez également voir si les feux de position et les feux de stationnement sont allumés ou éteints.

Visualisation du statut dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour visualiser l'état des portes, des glaces, des capots et des feux. Les glaces et les portes ouvertes sont indiquées en rouge. Les portes ouvertes sont représentées comme étant ouvertes. Les feux allumés sont représentés sous forme de cônes lumineux.

Des portes, glaces ou capots ouverts ainsi que des feux allumés sont également signalés par un point d'exclamation rouge.

Résolution des problèmes

Le service « Portes & éclairage » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3. <

Avertisseur sonore et clignotants

Le service « Avertisseur sonore et clignotants » vous permet de faire clignoter à distance les feux du véhicule et de faire retentir l'avertisseur sonore (en fonction du pays).

 Veuillez respecter les réglementations locales et la législation en vigueur dans le pays correspondant. L'utilisation du service « Avertisseur sonore et clignotants » peut être interdite dans les zones soumises à une limitation du bruit ou d'autres zones faisant l'objet d'une signalisation similaire.

Avertisseur sonore et clignotants via l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour actionner les clignotants ou l'avertisseur sonore.

Vous pouvez activer le service « Avertisseur sonore et clignotants » en touchant le bouton de fonction , en balayant vers la droite ou en touchant le bouton de fonction .

Résolution des problèmes

Le service « Avertisseur sonore et clignotants » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- La distance entre vous et le véhicule est supérieure à 100 m (environ 31 pieds). <

Verrouillage & Déverrouillage

Le service « Verrouillage & Déverrouillage » vous permet de contrôler ou vérifier les portes et le coffre à bagages du véhicule à distance.

AVERTISSEMENT

Une mauvaise exécution du service « Verrouillage & Déverrouillage » peut provoquer des blessures graves, voire mortelles.

- Par conséquent, lisez et respectez les informations et les alertes relatives à « l'ouverture et la fermeture » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.



Les co-utilisateurs peuvent également utiliser le service « Verrouillage & Déverrouillage ».

Verrouillage et déverrouillage avec l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour verrouiller ou déverrouiller les portes et le coffre à bagages. Les symboles  et  indiquent si le véhicule est verrouillé ou déverrouillé. Touchez les boutons de fonction  ou  pour verrouiller ou déverrouiller le véhicule.



Le code PIN (code de sécurité) est demandé avant l'exécution des services relatifs à la sécurité.

Résolution des problèmes

Le service « Verrouillage & Déverrouillage » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Gestionnaire de temps

Le service « Gestionnaire de temps » vous permet de gérer vos rendez-vous.

Comment fonctionne le service ?

L'application peut envoyer les rendez-vous, y compris les destinations, au véhicule.

L'itinéraire est calculé à partir de la dernière position de stationnement connue du véhicule.



Il n'est possible d'afficher les itinéraires pour les rendez-vous inscrits dans le calendrier que si une adresse a été enregistrée au préalable.

Utilisation du gestionnaire de temps dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour pouvoir utiliser le gestionnaire de temps.

Lorsque vous sélectionnez un rendez-vous dans la liste, l'itinéraire ainsi que la durée prévue du trajet sont affichés en fonction des conditions de circulation actuelles.

Lorsque vous ne pouvez pas arriver à temps à un rendez-vous, le système vous l'indique.

Résolution des problèmes

Le service « Gestionnaire de temps » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Position de stationnement

Le service « Position de stationnement » vous permet de connaître la position de stationnement du véhicule et d'obtenir des indications de parcours, depuis votre emplacement actuel jusqu'à la position de stationnement du véhicule.

Comment fonctionne le service ?

Une fois que vous avez garé votre véhicule et quitté ce dernier, votre position de stationnement actuelle est déterminée à l'aide de coordonnées GPS et est automatiquement transmise au serveur des services. Lorsque vous souhaitez retourner à votre véhicule, vous pouvez visualiser sa position de stationnement et obtenir des indications de parcours par le biais de l'application.

Affichage de la position de stationnement dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour visualiser la position de stationnement et votre propre emplacement.

Votre position actuelle est affichée dans la section **Carte**. Vous pouvez utiliser le bouton de fonction  pour consulter la position de stationnement du véhicule.

La section **Plus** vous propose les options suivantes :

Afficher l'itinéraire Afficher l'itinéraire depuis votre emplacement actuel jusqu'au véhicule.

Guidage Ouvrez l'application de navigation pour lancer le guidage vers le véhicule.

Partager l'adresse Partager la position de stationnement avec les contacts enregistrés.

Résolution des problèmes

Le service « Position de stationnement » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Si la position de stationnement du véhicule change sans que le contact ne soit mis, par exemple en cas de remorquage, la nouvelle position de stationnement ne peut alors pas être déterminée.
- Les services de localisation du téléphone mobile sont désactivés. Activez les services de localisa-

tion pour pouvoir calculer un itinéraire vers le véhicule.

Statut du véhicule

Le service « Statut du véhicule » vous permet de consulter différentes données sur l'état du véhicule.

Visualisation du statut du véhicule dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour pouvoir visualiser le statut du véhicule.

Les glaces et les portes ouvertes sont indiquées en rouge dans un graphique. Les portes ouvertes sont représentées comme étant ouvertes.

Le statut du véhicule actuel est affiché dans la section **Informations sur le véhicule**. Les données suivantes sont disponibles, en fonction de l'équipement et du véhicule :

- Autonomie totale
- Autonomie selon la forme de propulsion
- État de charge de la batterie haute tension pour les véhicules avec propulsion électrique
- Niveau du réservoir pour les véhicules hybrides et les véhicules avec moteur à combustion
- Informations sur les portes/glaces (ouvertes ou fermées)
- Informations sur l'éclairage du véhicule (allumé ou éteint)
- Informations sur le verrouillage centralisé

Dans la zone **Informations sur le véhicule**, vous pouvez consulter le temps restant avant les prochains entretiens, la consommation moyenne et la distance parcourue du dernier trajet.

Si les données ne s'affichent pas immédiatement, effectuez un mouvement de balayage vers la gauche.

Résolution des problèmes

Le service « Statut du véhicule » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Données de conduite

Le service « Données de conduite » vous fournit les données de conduite collectées après chaque voyage.

Comment fonctionne le service ?

Une fois que vous avez garé le véhicule et coupé le contact, les données de conduite collectées lors du dernier trajet sont automatiquement enregistrées sur le serveur des services. En fonction de l'équipement, les données de conduite suivantes sont disponibles :

- Distance parcourue.
- Durée du trajet
- Vitesse moyenne
- Consommation moyenne
- Consommation annexe moyenne
- Énergie récupérée (récupération de l'énergie au freinage)

Affichage des données de conduite dans myVolkswagen

Vous pouvez consulter les données de conduite d'un véhicule dans la section **Données de conduite**, rubrique **Plus**, sous forme de diagramme. Vous pouvez afficher le diagramme en fonction de différentes données de conduite.

Le bouton de fonction  vous permet d'afficher les données de conduite depuis le dernier ravitaillement en carburant.

Vous pouvez voir plus de détails sur les données de conduite en cliquant sur une barre du diagramme.

Vous pouvez supprimer entièrement les données de conduite ou uniquement pour une période définie. Vous pouvez télécharger les données de conduite grâce à l'option **Exporter les données**.

Affichage des données de conduite dans l'application

Vous pouvez consulter les données de conduite d'un véhicule dans la section **Données de conduite** sous forme de diagramme. Vous pouvez voir plus de détails sur les données de conduite en touchant un trajet ou une barre du diagramme. Vous pouvez définir quelles données de conduite et quelles périodes doivent être affichées.

Vous pouvez supprimer les données de conduite complètement ou pour une période définie dans la section **Gérer les données**, sous **Réinitialiser les données de conduite**.

Dans , vous pouvez sélectionner l'affichage des données de conduite selon Depuis le départ Longue durée Depuis le ravitaillement.

Suppression des données de conduite

Vous pouvez supprimer des trajets en appuyant longuement sur une barre du diagramme.

Résolution des problèmes

Le service « Données de conduite » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Notification de vitesse

Le service « Notification de vitesse » vous informe dès qu'une limite de vitesse définie a été dépassée (Japon, Chine et Amérique du Nord uniquement).

Comment fonctionne le service ?

Vous pouvez définir dix seuils de vitesse différents, mais vous pouvez n'en activer que deux pour le véhicule. Dès que vous dépassez l'une des limites de vitesse activées, vous en êtes automatiquement informé par le canal de notification défini. Si vous activez un seuil de vitesse égal à 0 km/h, vous êtes notifié lorsque le véhicule se met en mouvement, le moteur étant en marche.

La vitesse sélectionnée est le seuil à partir duquel la notification est émise. En raison des pertes de qualité liées à la transmission des signaux et à la conversion informatique des données, le seuil d'alerte pratique peut différer de jusqu'à 5 km/h par rapport à la vitesse définie.

Gestion des notifications de vitesse dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour gérer les notifications de vitesse.

1. Touchez le bouton de fonction **Notifications** dans la section **Services** de l'application.
2. Touchez le bouton de fonction  et procédez à l'une des opérations suivantes :
 - Activation ou désactivation des notifications de vitesse
 - Modification d'une notification de vitesse déjà définie

- Création d'une nouvelle notification de vitesse
- Suppression d'une notification de vitesse existante

Résolution des problèmes

Le service « Notification de vitesse » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Le seuil de vitesse défini est supérieur à la vitesse maximale possible du véhicule.
- Aucun canal de notification n'a été défini. Pour être informé lorsqu'une limite de vitesse active a été dépassée, définissez un canal de notification → page 10.

Notification de zone

Le service « Notification de zone » vous informe dès qu'une limite de zone définie a été dépassée (Japon, Chine et Amérique du Nord uniquement).

Comment fonctionne le service ?

Vous pouvez définir jusqu'à huit limites de zone différentes, mais vous pouvez uniquement activer quatre limites de zone pour le véhicule. Dès que vous dépassez l'une des limites de zone activées, vous en êtes automatiquement informé par le canal de notification défini. De légères imprécisions ne peuvent être exclues pour des raisons techniques.

Gestion des notifications de zone dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour gérer les notifications de zone.

1. Touchez le bouton de fonction **Notifications** dans la section **Services**.
2. Touchez  et procédez à l'une des opérations suivantes :
 - Activation ou désactivation des notifications de zone
 - Modification d'une notification de zone déjà définie
 - Création d'une nouvelle notification de zone
 - Suppression d'une notification de zone existante

Résolution des problèmes

Le service « Notification de zone » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Aucun canal de notification n'a été défini. Pour être informé lorsqu'une limite de zone active a été dépassée, définissez un canal de notification → page 10.

e-manager

Le service « e-Manager », ou « Gestionnaire de recharge », combine les services « Recharger », « Climatisation » et « Heures de départ » dans une seule application.

Recharger → page 18.

Climatisation → page 19.

Heures de départ → page 19.

Plug & Charge

Le service « Plug & Charge » permet à tous les utilisateurs d'un véhicule de recharger la batterie haute tension sur une Wallbox ou une borne de recharge publique, sans mise hors tension manuelle, dès que la fiche de recharge est correctement branchée.

Comment fonctionne le service ?

L'utilisateur principal souscrit un contrat de fourniture d'électricité, il installe le certificat du contrat dans le véhicule à l'aide de l'application We Connect ID. et active le service « Plug & Charge » dans le système d'infodivertissement. Tout utilisateur du véhicule peut utiliser cette fonction, à condition toutefois que les paramètres de confidentialité soient réglés sur « En ligne et données de position ».

Après avoir été désactivé, le service « Plug & Charge » ne peut être réactivé que par l'utilisateur principal. Ce service peut uniquement être désactivé dans le système d'infodivertissement.

Résolution des problèmes

Le service « Plug & Charge » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que la fonction est correctement activée dans le système d'infodivertissement.
- Assurez-vous que les paramètres de confidentialité sont réglés sur « En ligne et données de position ».

Recharger

Le service « Recharger » vous permet de paramétrer le processus de charge de la batterie haute tension de manière à ce que le véhicule ait atteint un état de charge défini à l'heure de départ fixée.

⚠ DANGER

Le réseau haute tension et la batterie haute tension des véhicules électriques et hybrides sont très dangereux et peuvent provoquer des brûlures, d'autres blessures ainsi qu'entraîner une décharge électrique mortelle.

- Lisez et respectez les informations et les alertes relatives à la « batterie haute tension » dans la Notice d'Utilisation du véhicule.

Réglage de la limite de charge de la batterie et du courant de charge dans l'application

Vous pouvez régler la limite de charge supérieure de la batterie et le courant de charge dans l'application.

La limite de recharge supérieure peut être réglée indépendamment pour tous les profils de lieu de recharge.

Recharge de la batterie haute tension au moyen de l'application

Pour pouvoir recharger la batterie haute tension, vous devez brancher le véhicule à une prise de courant appropriée et sélectionner le véhicule correspondant dans l'application.

Vous pouvez utiliser le bouton de fonction  dans la section Recharger pour lancer le processus de charge, en déplaçant le curseur vers la droite. En fonction du modèle du véhicule, la durée de recharge restante s'affiche. Vous pouvez interrompre manuellement le processus de charge en déplaçant le curseur vers la gauche dans la section Prêt dans...

Résolution des problèmes

Le service « Recharger » ne peut pas être exécuté ou le processus de charge a été interrompu.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

- Assurez-vous que le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique est en position **P**.
- La fiche de recharge n'est pas raccordée. Assurez-vous que la fiche de recharge est correctement branchée.
- Le verrouillage automatique de la fiche ne fonctionne pas. Rendez-vous pour cela dans un atelier spécialisé agréé. Nous vous recommandons de vous adresser à un Partenaire Volkswagen.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.
- La durée de fonctionnement du climatiseur en mode batterie a été dépassée.
- Il y a un défaut technique. Rendez-vous pour cela dans un atelier spécialisé agréé. Nous vous recommandons de vous adresser à un Partenaire Volkswagen.

Climatisation

Le service « Climatisation » vous permet de climatiser l'habitacle d'un véhicule électrique ou hybride avant de prendre la route. En fonction de l'équipement, vous pouvez également activer et désactiver le dégivrage de pare-brise et de glace arrière.

Comment fonctionne le service ?

Étant donné que la climatisation consomme de l'énergie de la batterie haute tension, nous vous recommandons de n'exécuter le service « Climatisation » que lorsque votre véhicule est en cours de recharge et raccordé à une prise de courant. Dans le cas contraire, l'autonomie du véhicule va diminuer. En cas d'écarts importants entre la température intérieure et la température extérieure, la température de l'habitacle choisie peut ne pas être atteinte dans les délais impartis.

Climatisation du véhicule via l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour pouvoir climatiser le véhicule.

Lorsque vous touchez **Climatisation**, vous pouvez régler la température souhaitée à l'aide du curseur et démarrer ou arrêter manuellement la climatisation au moyen des boutons de fonction **Démarrer** ou **Arrêter** la climatisation.

Démarrage et arrêt du dégivrage électrique de glace via l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour démarrer et arrêter le dégivrage électrique de glace.

Lorsque vous touchez **Dégivrage de glace**, vous pouvez démarrer ou arrêter le dégivrage électrique de glace.

Résolution des problèmes

Le service « Climatisation » ne peut pas être exécuté ou la climatisation a été interrompue.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Assurez-vous que le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique est en position **P**.
- L'état de charge de la batterie haute tension est trop faible.
- Le contact est mis.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.
- Il n'y a aucune alimentation en courant externe.
- Il y a un défaut technique. Rendez-vous pour cela dans un atelier spécialisé agréé. Nous vous recommandons de vous adresser à un Partenaire Volkswagen.

Heures de départ

Le service « Heures de départ » vous permet de définir différents horaires auxquels le véhicule électrique ou hybride doit être climatisé à une certaine température ou auxquels la batterie haute tension doit être rechargée à un certain pourcentage. Ces horaires peuvent être programmés pour une exécution unique ou répétitive.

Exemple d'heures de départ

Vous prenez la route à 7h00 du matin, tous les jours, du lundi au vendredi, pour vous rendre à votre travail. La température dans l'habitacle doit alors être de 21 °C (69,8 °F). De plus, la batterie haute tension doit être rechargée à 60 %. Cela suffit pour rejoindre votre lieu de travail en mode purement électrique. Vous avez conclu un contrat avec votre fournisseur d'électricité vous offrant des tarifs de nuit avantageux entre 23h00 et 05h00. Votre alimentation électrique permet la recharge de votre batterie haute tension à une intensité maximale de 10 A.

Vous pouvez régler les heures de départ comme suit :

Lieu de recharge

- Nom : domicile
- Fonction : recharge et climatisation

- Limite de recharge supérieure de la batterie : 60 %
- Intensité de courant maximale : 10 A
- Courant de nuit : 23h00 à 05h00

Heure de départ

- Heure : 07h00
- Régulièrement : lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi
- Lieu de recharge : domicile

Ajout et modification du lieu de recharge

 Vous pouvez créer un maximum de dix lieux de recharge. Vous ne pouvez supprimer un lieu de recharge que s'il n'est pas associé à une heure de départ. Il n'est pas possible de supprimer le lieu de recharge « Standard ».

Dans la section **Heures de départ** dans le système d'infodivertissement, vous pouvez définir un nouveau lieu de recharge grâce à l'option **Ajouter le lieu de recharge** ou toucher et modifier un lieu de recharge déjà existant.

Vous pouvez procéder aux réglages suivants :

- Nom.
- Fonction à exécuter (recharge, climatisation, recharge et climatisation).
En fonction de l'équipement du véhicule, vous pouvez également régler le chauffage stationnaire ou la ventilation stationnaire.
- Limite de charge supérieure de la batterie (niveau de recharge maximal).
- Intensité de courant maximale
- Tarif réduit.

Vous pouvez appliquer les réglages en touchant le bouton de fonction **Synchroniser**.

 La température de l'habitacle est réglée sur la valeur définie dans le service « Climatisation ».

 Pour le lieu de recharge « Standard », vous pouvez uniquement activer ou désactiver les fonctions « Recharge » et « Climatisation ».

Programmation des heures de départ au moyen de l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour programmer des heures de départ.

Dans la section **Heures de départ**, vous pouvez effectuer les réglages suivants pour chaque heure de départ :

- Activation ou désactivation de l'heure de départ.
- Affectation d'un lieu de recharge

- Programmation de l'heure de départ
- Définition de l'intervalle et du jour de la semaine

Résolution des problèmes

Le service « Heures de départ » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies
→ page 3. 

Météo

Avec le service « Météo », vous pouvez afficher sur l'écran du système d'infodivertissement la météo de votre lieu actuel, de votre lieu de destination ou de lieux prédéfinis en tenant compte de l'heure d'arrivée estimée.

Comment fonctionne le service ?

La demande de bulletin météo est traitée sur la base des données actuelles de tiers. Des résultats ne sont fournis que pour les zones ou pays où le service est disponible.

Vous pouvez consulter les données météorologiques suivantes :

- Température actuelle en °C
- Températures maximale et minimale en °C
- Vitesse du vent en km/h
- Direction du vent
- Nébulosité, représentée par des nuages et un soleil
- Probabilité de pluie en %
- Quantité de précipitations en mm

AVERTISSEMENT

Le service « Météo » ne saurait remplacer votre vigilance. Il existe un risque d'accident et de blessures graves si vous vous reposez uniquement sur le service « Météo ».

- Conduisez toujours avec vigilance et soyez toujours prêt à intervenir.
- Adaptez en permanence votre conduite aux conditions météorologiques et de visibilité, à l'état de la chaussée et à la circulation actuels.

Lancement de la demande météo

Dans la section **Car-Net** du système d'infodivertissement, vous pouvez afficher des données météorologiques pour les lieux suivants à l'aide du bouton de fonction **Météo** :

Dans les environs Données météorologiques pour votre lieu actuel.

Destination Lorsque la navigation est active : données météorologiques pour la destination.

Carte Données météorologiques et prévisions pour toute destination à partir des cartes de navigation.

Le bouton de fonction **Mettre à jour** vous permet de mettre à jour les données météorologiques.

Le bouton de fonction **Prévisions** vous permet d'obtenir une prévision météorologique pour les 3 prochains jours au lieu souhaité.

Le bouton de fonction **Aujourd'hui** vous permet de revenir à la météo du jour.

Résolution des problèmes

Le service « Météo » ne peut pas être exécuté ou uniquement de façon limitée.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Places de stationnement

Le service « Places de stationnement » vous aide à trouver des places de stationnement adéquates, en plein air ou dans un parking souterrain, ainsi que les tarifs et heures d'ouverture à proximité de l'endroit où se trouve actuellement votre véhicule.

Comment fonctionne le service ?

Les places de stationnement disponibles sont affichées dans le système d'infodivertissement sous la forme d'une carte avec des repères. Vous pouvez utiliser directement les lieux indiqués pour vous y rendre avec le système de navigation. La recherche s'effectue sur la base des informations actuelles de tiers. Des résultats ne sont fournis que pour les zones ou pays où le service est disponible.

Rechercher une place de stationnement avec l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour rechercher des places de stationnement.

Les informations suivantes sont affichées dans la section **Carte**, rubrique **Place de stationnement** :

- La place de stationnement la plus proche avec indication de la distance sur la carte et dans la fenêtre d'information.

- D'autres places de stationnement disponibles avec indication de la distance.

Vous pouvez naviguer vers une place de stationnement au moyen du système d'infodivertissement grâce au bouton de fonction **Utiliser dans le véhicule**.

Résolution des problèmes

Le service « Places de stationnement » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Cartes satellites

Le service « Cartes satellites » vous permet de consulter l'écran de navigation basé sur des images satellites afin de faciliter l'orientation.

Comment fonctionne le service ?

Le service « Cartes satellites » vous permet de visualiser votre environnement de manière réaliste, semblable à des photographies. De plus, les images satellites téléchargées peuvent être enregistrées dans le système d'infodivertissement et être ensuite utilisées même sans connexion de données active.

Résolution des problèmes

Le service « Cartes satellites » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Stations-service et stations de recharge

Le service « Stations-service et stations de recharge » vous permet de rechercher des stations-service et des stations de recharge à proximité de l'endroit où vous vous trouvez actuellement. Le résultat de la recherche indique non seulement l'emplacement des stations-service ou stations de recharge, mais également les prix du carburant ou du courant et les horaires d'ouverture.

Comment fonctionne le service ?

Si vous sélectionnez une station-service ou une station de recharge dans la liste affichée, ses coordonnées géographiques sont reprises en tant que destination de navigation. Les prix des carburants et les heures d'ouverture sont fournis sur la base d'informations actuelles issues de tiers.

Recherche de stations-service et de stations de recharge dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour rechercher des stations-service et des stations de recharge.

Les informations suivantes sont affichées dans la section **Carte**, rubrique **Station-service** :

- La station-service ou station de recharge la plus proche avec indication de la distance sur la carte et dans la fenêtre d'information.
- D'autres stations-service ou stations de recharge disponibles avec indication de la distance.

Vous pouvez naviguer vers une station-service ou une station de recharge au moyen du système d'infodivertissement grâce au bouton de fonction **Utiliser dans le véhicule**.

Résolution des problèmes

Le service « Stations-service et stations de recharge » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Gracenote en ligne

Le service « Gracenote en ligne » vous permet d'afficher automatiquement la couverture de l'album du titre que vous écoutez (en fonction de l'équipement).

Comment fonctionne le service ?

Les couvertures d'album sont automatiquement enregistrées dans le système d'infodivertissement et sont ensuite disponibles même sans connexion de données active.

Lorsque vous écoutez de la musique à partir d'un CD, d'un DVD, d'une carte SD ou d'une clé USB sur le système d'infodivertissement, la couverture de l'album apparaît sur l'écran du système d'infodivertissement.

Il faut pour cela que les méta-informations des morceaux de musique et la couverture de l'album con-

cerné soient enregistrées dans la mémoire du système d'infodivertissement. La mémoire contient déjà un grand nombre de couvertures d'album départ usine. À l'aide de l'accès en ligne à la banque de données d'un prestataire tiers, il est possible de télécharger des couvertures d'album qui ne sont pas encore présentes dans le système d'infodivertissement. Il n'est possible de télécharger et d'enregistrer des couvertures d'album dans le système d'infodivertissement que si celles-ci sont présentes dans la banque de données du prestataire.

L'espace de stockage des couvertures d'album est limité dans le système d'infodivertissement. Si une nouvelle couverture d'album est ajoutée alors que la mémoire est pleine, des images plus anciennes sont écrasées.

Si vous avez déjà affecté manuellement une couverture d'album à vos morceaux de musique, c'est cette couverture qui s'affiche ; elle n'est pas remplacée par la couverture originale. S'il n'est pas possible de présenter une couverture d'album d'origine, celle-ci est remplacée par un joker.

Résolution des problèmes

Le service « Gracenote en ligne » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Alarme antivol en ligne

Le service « Alarme antivol en ligne » vous informe lorsque certaines actions non autorisées sont effectuées sur le véhicule.

Tenez compte des informations relatives à l'alarme antivol dans la Notice d'Utilisation du véhicule.



Lorsque vous gardez le véhicule dans des zones soumises à une limitation du bruit ou d'autres zones faisant l'objet d'une signalisation similaire, ayez en tête que l'alarme antivol peut émettre une alerte sonore.

Comment fonctionne le service ?

Pour pouvoir utiliser le service « Alarme antivol en ligne », vous devez d'abord définir un canal de contact dans myVolkswagen, rubrique **Réglages des notifications**.

L'alarme antivol s'active automatiquement lorsque vous verrouillez le véhicule à l'aide de la clé du véhicule. Lorsqu'un véhicule verrouillé fait l'objet de cer-

taines actions illicites, l'alarme antivol émet des signaux sonores pendant env. 30 secondes et des signaux visuels pendant un maximum de 5 minutes. Dans le même temps, le véhicule vous envoie une notification push ou un e-mail par le mode de communication que vous avez défini.

Résolution des problèmes

Le service « Alarme antivol en ligne » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Le véhicule n'est pas doté d'une alarme antivol de première monte.
- Aucun canal de contact n'a été défini. Définissez un canal de contact dans l'espace client myVolkswagen.

Mise à jour des cartes en ligne

Le service « Mise à jour des cartes en ligne » vous permet de télécharger de nouvelles données de navigation dans le système d'infodivertissement par le biais d'Internet.

Comment fonctionne le service ?

De nouvelles données de navigation sont régulièrement mises à disposition sur le serveur Volkswagen. Selon la licence utilisée, les données de navigation peuvent être installées automatiquement ou manuellement, à partir d'une clé USB.

La mise à jour des cartes est lancée automatiquement dès que le véhicule s'approche d'une nouvelle région dans un rayon d'environ 75 km. La mise à jour ne peut pas être installée pendant la marche du véhicule, mais l'installation démarre une fois que le contact du véhicule est coupé et pendant le repos du bus. Lors du prochain démarrage du véhicule, la mise à jour des cartes est installée en l'espace de quelques secondes sur le véhicule où elle est ensuite disponible.

Pendant la mise à jour des cartes en ligne, vous devez disposer d'une réception de téléphonie mobile et GPS stable à l'endroit où se trouve actuellement le véhicule, et une connexion doit être établie. Si, pour des raisons informatiques, une mise à jour du système n'a pas été réalisée complètement, un message correspondant apparaît dans le système d'infodivertissement. Le système d'infodivertissement ne peut accéder aux données de navigation mises à jour que lorsque les données ont été transmises et installées dans leur totalité. Si vous interrompez une mise

à jour du système manuellement, les données déjà chargées sont effacées.

Résolution des problèmes

Le service « Mise à jour des cartes en ligne » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Des données de navigation corrompues ont été téléchargées. Téléchargez à nouveau les données de navigation ou mettez-les à jour si possible en utilisant une carte SD pour résoudre le problème.

Calcul de l'itinéraire en ligne

Le service « Calcul de l'itinéraire en ligne » prend en compte les conditions de circulation actuelles et évalue les pronostics relatifs à l'évolution du trafic afin de calculer un itinéraire optimisé.

Comment fonctionne le service ?

Vous pouvez consulter votre position actuelle dans la section Carte. En fonction de ces informations, vous pouvez demander à calculer un itinéraire optimisé. Vous pouvez définir des destinations fréquemment utilisées en tant qu'adresses privées et professionnelles. Vous avez en outre la possibilité de rechercher des destinations spéciales (POI), des destinations déjà enregistrées dans la mémoire de destinations ainsi que des destinations récemment utilisées.

 Il peut y avoir des différences entre un calcul de l'itinéraire en ligne effectué dans le véhicule et celui effectué dans l'application, car les informations externes requises sont issues de sources différentes.

Résolution des problèmes

Le service « Calcul de l'itinéraire en ligne » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Recherche de Points d'Intérêt en ligne (commande vocale)

Le service « Recherche de Points d'Intérêt en ligne (commande vocale) » vous permet de rechercher des points d'intérêt par commande vocale.

Tenez compte des informations relatives à la commande vocale dans la Notice d'Utilisation.

Utilisation de la commande vocale via le système d'infodivertissement

Vous pouvez activer la commande vocale grâce à la touche **VOICE** du système d'infodivertissement ou à la touche **☺** du volant multifonction.

Lorsque les signaux sonores et les messages vocaux sont terminés et que le symbole **🗣️** s'affiche à l'écran, vous pouvez prononcer les instructions vocales. La navigation vers la destination spéciale démarre automatiquement.

La commande vocale s'habitue au locuteur au bout de quelques instructions vocales et reconnaît ensuite mieux ces dernières.

Résolution des problèmes

Le service « Recherche de Points d'Intérêt en ligne (commande vocale) » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Évitez les bruits extérieurs et les bruits de fond, par exemple des conversations dans le véhicule. Veillez à ce que toutes les glaces, les portes et le toit en verre soient fermés.
- N'orientez pas le flux d'air des diffuseurs d'air vers la console de pavillon.
- Ne prononcez les instructions vocales qu'une fois que les signaux sonores ont retenti, que les indications ont été émises et que le symbole **🗣️** s'affiche à l'écran du système d'infodivertissement.
- Les mots et les chiffres mal articulés ne sont pas reconnus par le système. Parlez si possible à une vitesse normale et distinctement.
- Parlez d'une voix normale sans accentuation excessive ni longues pauses. Lorsque le véhicule roule à une vitesse assez élevée, il peut être nécessaire de parler un peu plus fort.

Chauffage & ventilation stationnaires en ligne

Le service « Chauffage et ventilation stationnaires en ligne » vous permet de réchauffer ou de refroidir l'habitacle de votre véhicule avant de prendre la route

⚠️ DANGER

Les gaz d'échappement du chauffage stationnaire contiennent, entre autres, du monoxyde de carbone, un gaz toxique, inodore et incolore. L'inhalation de monoxyde de carbone peut entraîner des pertes de connaissance, voire la mort.

- Ne mettez jamais en marche et ne laissez jamais fonctionner le chauffage stationnaire lorsque le véhicule se trouve dans un local non ventilé ou fermé.
- Ne programmez jamais le chauffage stationnaire de telle manière qu'il se mette en marche et fonctionne dans des locaux non ventilés ou fermés.

⚠️ AVERTISSEMENT

Les pièces du système d'échappement du chauffage stationnaire peuvent atteindre des températures très élevées. Cela peut provoquer des incendies.

- Garez le véhicule de telle manière que les pièces du système d'échappement ne soient pas en contact avec des matières facilement inflammables se trouvant sous le véhicule, par ex. des herbes sèches.

ⓘ AVIS

L'air diffusé peut endommager ou rendre inutilisables les produits alimentaires, les médicaments et les objets sensibles à la chaleur ou au froid.

- Ne placez pas de produits alimentaires, de médicaments ou d'autres objets sensibles à la température devant les diffuseurs d'air.

Démarrage du chauffage stationnaire ou de la ventilation dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour démarrer le chauffage stationnaire ou la ventilation.

↳ Dans la section **Chauffage stationnaire** ou **Ventilation**, vous pouvez lancer le chauffage ou la ventilation en déplaçant le curseur correspondant vers la droite et en confirmant au moyen de votre code PIN. La durée de fonctionnement restante s'affiche. Vous pouvez ré-

gler la durée de fonctionnement dans le système d'infodivertissement.

Vous pouvez arrêter manuellement le chauffage ou la ventilation en déplaçant le curseur vers la gauche.

Vous pouvez définir des heures de départ afin de régler les heures auxquelles le véhicule doit être chauffé ou ventilé. Pour cela, sélectionnez et activez une heure de départ dans la vue d'ensemble et définissez l'heure de départ ainsi que les jours de la semaine. Vous devez confirmer votre saisie au moyen du code PIN.

Résolution des problèmes

Le service « Chauffage & ventilation stationnaires en ligne » ne peut pas être exécuté ou le processus a été interrompu.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Assurez-vous que le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique est en position P.
- Le contact est mis.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.
- Il y a un défaut technique. Rendez-vous pour cela dans un atelier spécialisé agréé. Nous vous recommandons de vous adresser à un Partenaire Volkswagen.

Ventilation stationnaire à distance

Le service « Ventilation stationnaire à distance » vous permet de contrôler la fonction de ventilation du véhicule à l'arrêt. Le service est également disponible sans chauffage stationnaire, mais nécessite dans ce cas une motorisation et une capacité de la batterie haute tension suffisantes.

Démarrage de la ventilation stationnaire dans l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour démarrer la ventilation stationnaire.

Dans la section **Ventilation stationnaire à distance**, vous pouvez lancer la ventilation en déplaçant le curseur vers la droite.

Vous pouvez arrêter manuellement la ventilation en déplaçant le curseur vers la gauche.

Résolution des problèmes

Le service « Ventilation stationnaire à distance » ne peut pas être exécuté ou le processus a été interrompu.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Assurez-vous que le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique est en position P.
- Le contact est mis.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.
- Il y a un défaut technique. Rendez-vous pour cela dans un atelier spécialisé agréé. Nous vous recommandons de vous adresser à un Partenaire Volkswagen.

Info trafic en ligne

Le service « Info trafic en ligne » vous donne un aperçu des conditions de circulation actuelles pour une zone géographique limitée et vous aide ainsi à choisir un itinéraire adapté à la circulation.

 Selon les pays, le service « Info trafic en ligne » peut être disponible uniquement pour les autoroutes et une sélection de routes secondaires.

Affichage du flux du trafic

L'affichage du flux du trafic vous renseigne sur des bouchons ou des ralentissements éventuels sur l'itinéraire défini. Vous pouvez voir le flux du trafic en dehors de l'itinéraire actif, afin de comparer le flux du trafic de l'itinéraire choisi à celui des routes voisines.

Sur la carte, certaines voies peuvent être repérées par un surlignage coloré ou des panneaux de signalisation :

- Voies jaunes : ce tronçon connaît une fréquentation accrue, avec une circulation dense ou des ralentissements.
- Voies rouges : une perturbation majeure est en cours sur ce tronçon (embouteillage).
- Voies en pointillé : ce tronçon fait l'objet de restrictions de la circulation, par exemple en raison de travaux.

Conditions de circulation

Des informations actuelles sur la circulation sont automatiquement intégrées dans la carte de naviga-

tion du système d'infodivertissement et sont indiquées en fonction de la situation comme événements sur l'itinéraire sélectionné. Vous pouvez toucher ces événements dans la carte de navigation pour obtenir des informations supplémentaires à leur sujet.

Résolution des problèmes

Le service « Info trafic en ligne » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Importation de destinations et d'itinéraires en ligne

Le service « Importation de destinations et d'itinéraires en ligne » vous permet de créer des itinéraires et de définir des destinations dans l'application. Vous pouvez, avant de prendre la route, envoyer au véhicule les itinéraires et destinations créés et les importer dans le système d'infodivertissement. Vous pouvez également recevoir de nouveaux itinéraires en cours de route, par exemple de la part d'une centrale d'intervention.

Envoi de destinations au véhicule via l'application

Vous devez sélectionner le véhicule souhaité pour pouvoir envoyer des destinations au véhicule.

1. Saisissez un lieu, un contact ou un rendez-vous dans le champ de recherche. Vous pouvez également appuyer sur un emplacement sur la carte.
2. Vérifiez que l'adresse affichée dans le champ d'informations correspond à la destination recherchée.
3. Appuyez sur le bouton de fonction inférieur droit.
Un masque de saisie s'ouvre.
4. Saisissez le nom de la destination.
5. Touchez le bouton de fonction **Utilisation dans le véhicule**.
La destination est envoyée au véhicule.

 Les destinations envoyées sont chargées par le système d'infodivertissement lors du prochain démarrage du véhicule. Vous pouvez également utiliser la fonction **Mettre à jour** pour appeler de nouvelles destinations dans le système d'infodivertissement.

Résolution des problèmes

Le service « Importation de destinations et d'itinéraires en ligne » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

Utilisation de services mobiles en ligne via la batterie haute tension (utilisation optimisée de la batterie)

Cette fonction vous permet d'utiliser les services mobiles en ligne via la batterie haute tension du véhicule lorsque la batterie 12 V n'est plus suffisamment chargée.

Activation de l'utilisation optimisée de la batterie

1. Activez la fonction souhaitée dans le message texte affiché.

Ou :

2. Touchez  ►  dans l'application et activez **Utilisation optimisée de la batterie**.

 Si vous utilisez les services mobiles en ligne via la fonction « Utilisation optimisée de la batterie » sans brancher le câble de recharge, l'autonomie du véhicule sera réduite.

Désactivation de l'utilisation optimisée de la batterie

1. Touchez  ►  dans l'application et désactivez **Utilisation optimisée de la batterie**.

 La batterie 12 V est rechargée pendant que vous roulez avec le véhicule et vous pouvez à nouveau utiliser les services mobiles en ligne via la batterie 12 V.

Services de streaming

Le service « Services de streaming » vous permet d'utiliser certains services de streaming dans le système d'infodivertissement du véhicule.

Acheter des paquets de données dans myVolkswagen

Dans la section **Paquets de données & mises à jour**, vous pouvez consulter votre volume de données actuel et

acheter un paquet de données dans l'espace client myVolkswagen du partenaire au moyen du bouton de fonction **Acheter des paquets de données**. Afin de pouvoir recharger le volume de données ultérieurement dans le système d'infodivertissement du véhicule, vous pouvez également activer la fonction **Acheter dans le véhicule**.

 Vous pouvez également utiliser le volume de données de votre téléphone mobile par l'intermédiaire d'un point d'accès mobile.

 Dans la section **Durées de validité et contrats**, vous pouvez vérifier si votre véhicule prend en charge l'achat de paquets de données.

Mise en place et activation du service de streaming via le système d'infodivertissement

Pour pouvoir utiliser le service de streaming dans le véhicule, vous devez d'abord configurer et activer le service de streaming.

1. Touchez **Médias** ► **Source** ► **Streaming**.
2. Dans **Gestion des services de streaming en ligne**, touchez le bouton de fonction du service de streaming correspondant.
3. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.
Le service de streaming correspondant est activé. Le véhicule est connecté au service de streaming.

Connexion au service de streaming via le système d'infodivertissement

1. Touchez **Réglages** ► **Gestion des services de streaming** et le service de streaming souhaité.

Utilisation du service de streaming dans le système d'infodivertissement

1. Touchez **Médias** ► **Source** et le service de streaming souhaité.
2. Pour lire les titres, touchez le dossier souhaité dans **Sélection**.

Déconnexion du service de streaming via le système d'infodivertissement

1. Touchez **Réglages** ► **Gestion des services de streaming**.
2. Pour décocher la case, touchez le service de streaming.
3. Confirmez la déconnexion.

Résolution des problèmes

Le service « Services de streaming » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.

- Assurez-vous de disposer d'une licence valide pour le service et d'un pack « Streaming & Internet ».
- Vérifiez que vous disposez bien d'un abonnement valide au service de streaming concerné et que vous êtes identifié en tant qu'utilisateur.
- Veillez à ce qu'un volume de données suffisant soit disponible.
- Le service peut uniquement être exécuté par l'utilisateur principal.
- Le système d'infodivertissement du véhicule n'est pas compatible avec le service. <

Radio via Internet

Le service « Radio via Internet » vous permet de diffuser des stations de radio et des podcasts dans le véhicule.

Résolution des problèmes

Le service « Radio via Internet » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3. <

Radio multisource

Le service « Radio multisource » permet de combiner l'autoradio classique avec la radio via internet. Lorsque vous quittez sa zone de couverture, vous pouvez continuer d'écouter la station précédente grâce à la commutation automatique sur le flux en ligne.

Résolution des problèmes

Le service « Radio multisource » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3. <

Vue de la ville en 3D

Le service « Vue de la ville en 3D » vous permet d'utiliser des vues en trois dimensions des environs pour vous aider à naviguer dans les villes sélectionnées et vous donner une représentation réaliste des points d'intérêt et des rues.

Résolution des problèmes

Le service « Vue de la ville en 3D » ne peut pas être exécuté.

1. Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.



Flux RSS

Le service « Flux RSS » vous permet d'afficher des informations actuelles dans le véhicule.

Comment fonctionne le service ?

Le véhicule récupère automatiquement par Internet les dernières nouvelles des flux RSS auxquels vous êtes abonné et les affiche dans le système d'infodivertissement du véhicule.

Activer et désactiver les flux RSS dans myVolkswagen et l'application

Dans la section *Mes actualités* dans le véhicule, vous pouvez définir avec *Ajouter des flux RSS* quelles sont les nouvelles qui doivent être affichées dans le véhicule. Vous pouvez vous abonner à un maximum de dix flux RSS en saisissant l'adresse du flux RSS souhaité. Dès que le véhicule est connecté à Internet, les nouvelles des flux RSS auxquels vous êtes inscrits sont affichées dans le système d'infodivertissement du véhicule.

Résolution des problèmes

Le service « Flux RSS » ne peut pas être exécuté.

- Assurez-vous que les conditions préalables à l'utilisation des services sont bien remplies → page 3.
- Vous n'êtes abonné à aucun flux RSS. Vous pouvez vous abonner à un maximum de dix flux RSS.
- L'adresse saisie pour l'abonnement au flux RSS est incorrecte. Vérifiez que l'adresse saisie est correcte.



Index alphabétique

A

Actualité de la description des services	3
Aide	
Application	9
myVolkswagen	9
Alarme antivol en ligne	22
Résolution des problèmes	23
Appel de dépannage	11
Résolution des problèmes	12
Appel informatif	12
Résolution des problèmes	12
Attribuer des droits	7
Avertisseur sonore et clignotants	14
Résolution des problèmes	14

C

Calcul de l'itinéraire en ligne	23
Résolution des problèmes	23
Calendrier des échéances d'entretien	13
Résolution des problèmes	14
Cartes satellites	21
Résolution des problèmes	21
Chauffage	24
Chauffage & ventilation stationnaires en ligne	24
Résolution des problèmes	25
Chauffage stationnaire	24
Climatisation	19
Résolution des problèmes	19
Co-utilisateur	9
Création	8
Suppression	8
Code PIN	
Définition	6
Modification	6
Réinitialisation	6, 7
Courant de charge	18

D

Dégivrage électrique de glace	19
Données d'accès	
Modification	8
Données de conduite	16
Résolution des problèmes	17
Données utilisateur	
Modification	8
Suppression	8
Données utilisées	3

E

e-manager	18
Enregistrement	
Ajout d'un véhicule	4
Commander et activer des services	5

Définition, modification et réinitialisation du code PIN	6
Volkswagen ID	4

F

FAQ	9
Flux RSS	28
Résolution des problèmes	28

G

Gestion des utilisateurs	7
Gestionnaire de recharge	18
Gestionnaire de temps	15
Résolution des problèmes	15
Gracenote en ligne	22
Résolution des problèmes	22

H

Heures de départ	19
Résolution des problèmes	20

I

Importation de destinations et d'itinéraires en ligne	26
Résolution des problèmes	26
Info trafic en ligne	25
Résolution des problèmes	26
Informations de trafic	25
Invité	9

J

Justification d'identité	7
---------------------------------	---

L

Lieu de recharge	20
Limite de charge	18
Limite de charge de la batterie	18

M

Météo	20
Résolution des problèmes	21
Mise à jour des cartes en ligne	23
Résolution des problèmes	23
Musique	26

N

Notification de vitesse	17
Résolution des problèmes	17
Notification de zone	17
Résolution des problèmes	18

P

Paquet de données	26
--------------------------	----

Places de stationnement	21	Gestion	7
Résolution des problèmes	21	Premier ajout	4
Plug & Charge		Suppression	7
Résolution des problèmes	18	Véhicule de la gamme ID	
Portes & éclairage	14	Gestion	7
Résolution des problèmes	14	Ventilation	24
Position de stationnement	15	Ventilation stationnaire à distance	25
Résolution des problèmes	15	Résolution des problèmes	25
Prérequis pour l'utilisation	3	Verrouillage & Déverrouillage	14
		Résolution des problèmes	15
R		Voies	
Radio multisource	27	jaune	25
Résolution des problèmes	27	pointillé	25
Radio via internet		rouge	25
Résolution des problèmes	27	Volkswagen ID	4
Radio via Internet	27	Volkswagen Ident	7
Rapport sur l'état du véhicule	13	Vue de la ville en 3D	28
Résolution des problèmes	13	Résolution des problèmes	28
Recharger	18		
Résolution des problèmes	18		
Recherche de Points d'Intérêt en ligne (commande vocale)	24		
Résolution des problèmes	24		
S			
Service d'appel d'urgence	10		
Résolution des problèmes	10		
Services			
Activer	5		
Commander	5		
Services de streaming	26		
Résolution des problèmes	27		
Services mobiles en ligne			
Utilisation de la batterie haute tension	26		
Stations-service et stations de recharge	21		
Résolution des problèmes	22		
Statut du véhicule	16		
Résolution des problèmes	16		
T			
Traitement des données	3		
U			
Utilisateur anonyme	9		
Utilisateur anonyme du véhicule ID	8		
Utilisateur principal	9		
Réinitialisation	8		
Suppression	8		
Utilisateur principal du véhicule ID	8		
Suppression	8		
Utilisation des services relatifs à la sécurité	7		
Utilisation optimisée de la batterie	26		
V			
Validité de la description des services Véhicule	3		
Ajout	7		