



Description des services e-Remote Édition 01/2020



Description des services
e-Remote
V1, R1, fr_FR
Dernière mise à jour :01.11.2019
Français: 2020.01

Explication des symboles

-  Ce symbole renvoie à une section contenant des informations et des consignes de sécurité importantes , dont il est recommandé de toujours tenir compte.
-  Les touches portant des inscriptions en lettres capitales bleues représentent des touches du système d'infodivertissement, également visibles lorsque ce dernier est désactivé.
-  Cette flèche marque la fin d'une section.
-  Ce symbole caractérise les services, fonctions, équipements et appareils qui seront disponibles à une date ultérieure, sont disponibles en option, ou peuvent être utilisés en supplément d'autres services, fonctions, équipements ou appareils. Il caractérise également un équipement spécifique au modèle ou au pays.
-  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.
-   Les symboles de ce type renvoient à des avertissements au sein de la même section ou à la page indiquée. Ces avertissements vous informent sur d'éventuels risques d'accidents et de blessures et vous indiquent comment les éviter.
-   Ce symbole renvoie à un risque de dommage matériel au sein de la même section ou à la page indiquée.

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.

MISE EN GARDE

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.

AVERTISSEMENT

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 les services et fonctions. Des modifications de l'ensemble de livraison sont donc possibles à tout moment, que ce soit sur le plan de l'équipement, du volume ou de la technique. Merci de votre compréhension.

Toutes les indications dans cette description des services sont conformes aux informations disponibles à la clôture de la rédaction. Il se peut que certains services et fonctions ne soient livrables qu'à une date ultérieure ou ne soient proposés que sur certains marchés.

Il se peut que certains équipements du véhicule représenté sur la couverture soient disponibles comme équipements optionnels 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.

Imprimé en Allemagne.

© 2019 Volkswagen AG

Merci de votre confiance

Merci d'avoir opté pour une Volkswagen avec Car-Net.

Avant la première utilisation des services Volkswagen Car-Net, lisez les informations de la présente description des services et respectez-les. Cela vous permettra de vous familiariser rapidement et de manière exhaustive avec les services et les fonctions, et de pouvoir reconnaître et éviter les dangers potentiels auxquels vous-même et d'autres personnes pouvez être exposés.

Si vous avez d'autres questions relatives à Volkswagen Car-Net ou à votre véhicule, ou si vous estimez que la présente description des services est incomplète, veuillez vous adresser à votre Partenaire Volkswagen ou au service client Volkswagen de votre pays. Il/elle vous sera reconnaissant(e) pour toute suggestion, éloge ou critique et répondra avec plaisir à toutes vos questions.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir et bonne route à bord de votre véhicule.

Volkswagen AG



Sommaire

– Concernant la présente description des services	3
– Pour votre sécurité	4
– Volkswagen Car-Net	9

Prise en main

– Volkswagen ID	12
– Gestion des véhicules	20
– Le portail We Connect	22
– L'application We Connect	26

Services e-Remote

– Portes & éclairage	28
– Gestionnaire de temps	29
– Position de stationnement	30
– Statut du véhicule	32
– Données de conduite	33
– e-Manager / Gestionnaire de recharge	35
– Recharge	36
– Climatisation	38
– Heures de départ	40
– Stations-service et stations de recharge	42

Gestion du compte utilisateur

– Modification des données utilisateur et d'accès	43
– Données et contrat	45

Aide

– Accès à l'aide sur Internet	47
– Consultation de l'aide dans l'application We Connect	47
– Réinitialisation du système d'infodivertissement aux réglages d'usine	47

Index alphabétique	48
---------------------------	-----------

Concernant la présente description des services

Domaine d'application

Validité

Cette Notice est valable pour tous les véhicules de la marque Volkswagen VP dotés des services « e-Remote » en Europe et dans les pays où l'homologation des véhicules est conforme aux directives européennes. Sa validité prend fin à la parution d'une nouvelle édition ou au plus tard fin février 2020, selon la première éventualité.

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

Compatibilité

Les services et fonctions « e-Remote » font l'objet de perfectionnements constants, et certains de leurs aspects sont améliorés, modifiés et adaptés. Il se peut par conséquent que certains des services et fonctions mentionnés dans la présente description des services ne soient pas disponibles sur les véhicules produits avant mai 2017 ou fonctionnent différemment.

Illustrations

Les illustrations servent de repères et doivent être considérées comme des schémas de principe.

Sauf mention contraire, les descriptions de l'application sont valables pour iOS et Android. Si seul l'affichage iOS est représenté, cela signifie que l'affichage Android est similaire.

Actualité

Cette Notice est mise à jour à intervalles irréguliers. Veuillez à toujours utiliser la version la plus actuelle. Vous la trouverez dans la rubrique d'aide du portail We Connect → page 47. Actualisez également votre application en installant les mises à jour.

Documents valables

Veuillez tenir compte des informations et des documents suivants :

- Notice d'Utilisation de votre véhicule.
- Notice du système d'infodivertissement monté d'usine
- Présente description des services

- Conditions générales (CG), sous www.portal.volkswagen-we.com.
- Notice d'utilisation de l'ordinateur que vous utilisez pour accéder au portail We Connect.
- Notice d'utilisation de l'appareil de téléphonie mobile sur lequel vous installez l'application We Connect

Si, en plus des services « e-Remote », votre véhicule dispose également du portefeuille « Guide & Inform » ou « Security & Service », veuillez également prendre connaissance des descriptions des services correspondantes.

Niveau de connaissances attendu

Si vous ne les possédez pas encore, nous vous recommandons d'acquérir les connaissances suivantes :

- Connaissances de base sur l'utilisation d'un ordinateur et de son système d'exploitation.
- Connaissances de base sur l'utilisation des appareils de téléphonie mobile et des applications.
- Contenus des documents en vigueur

Pour votre sécurité

Consignes de sécurité

Avant d'exécuter les services « e-Remote », lisez et respectez les consignes de sécurité mentionnées ci-après. Vous pourrez ainsi reconnaître et éviter les dangers potentiels auxquels vous-même et d'autres personnes pouvez être exposés.

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.

MISE EN GARDE

Un processus de recharge de la batterie haute tension non conforme, le non-respect des consignes générales de sécurité en vigueur, l'utilisation de prises de courant et de câbles de recharge non appropriés ou endommagés, la recharge sur une installation électrique non appropriée ainsi qu'une manipulation incorrecte de la batterie haute tension peuvent provoquer des courts-circuits, des décharges électriques, des explosions, des incendies, des brûlures et blessures graves et être mortels.

MISE EN GARDE

Ne rechargez jamais la batterie haute tension sur une prise ou une installation électrique inconnues ou non vérifiées par un spécialiste qualifié. Même des courants de charge très faibles sur une prise ou une installation électrique en mauvais état peuvent provoquer des dommages graves, notamment des incendies.

MISE EN GARDE

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

- Ne mettez jamais en marche ou ne faites jamais fonctionner le chauffage stationnaire dans des locaux non ventilés ou fermés.
- Ne programmez jamais le chauffage stationnaire de telle manière qu'il se mette en marche dans des locaux non ventilés ou fermés.

MISE EN GARDE

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

- Le véhicule ne doit jamais être garé de sorte que des éléments du système d'échappement puissent entrer en contact avec des matières facilement inflammables sous le véhicule, par ex. de l'herbe sèche.

MISE EN GARDE

Rouler avec une batterie haute tension insuffisamment chargée ou avec un niveau de carburant insuffisant peut provoquer l'immobilisation du véhicule sur la voie publique et ainsi entraîner des accidents et des blessures graves.

- C'est pourquoi vous devez toujours conduire avec une batterie haute tension suffisamment chargée ou avec un niveau de carburant suffisant.
- Rechargez à temps la batterie haute tension ou ravitaillez à temps votre véhicule en carburant.

MISE EN GARDE

L'utilisation et l'exécution des services e-Remote pendant la conduite peuvent détourner votre attention de la circulation. Toute distraction du conducteur peut entraîner des accidents et des blessures.

- Restez toujours vigilant et adoptez un comportement responsable au volant.

MISE EN GARDE

Un manque d'attention ou de surveillance lors de l'utilisation des services « e-Remote » risque de causer des accidents et d'entraîner des blessures graves.

MISE EN GARDE

L'affichage d'informations sur le système d'infodivertissement, sur le portail Web et sur l'appareil de téléphonie mobile peut vous distraire lors de la conduite. Cela risque d'entraîner l'immobilisation du véhicule ainsi que des accidents et des blessures graves.

- Restez toujours vigilant et adoptez un comportement responsable au volant.
- Réagissez au cas par cas aux informations affichées.
- Prenez en compte les messages et les témoins d'alerte et de contrôle qui s'allument dans le véhicule.

MISE EN GARDE

Si vous utilisez des ordinateurs ou des appareils de téléphonie mobile dans des réseaux LAN et Wi-Fi publics ou non sécurisés, vous risquez de perdre le contrôle de vos services Volkswagen Car-Net.

- Parallèlement aux mesures de précaution bien connues qui doivent être prises lors de l'utilisation d'Internet, nous vous conseillons de protéger votre ordinateur et votre appareil de téléphonie mobile avec un programme antivirus approprié et mettre régulièrement à jour leur signature.
- Respectez les règles communément admises et tenez compte des informations relatives à l'utilisation d'ordinateurs et d'appareils de téléphonie mobile ainsi qu'à la création et la gestion de mots de passe sécurisés permettant l'accès au portail Web.

MISE EN GARDE

Dans les conditions suivantes, il se peut qu'aucun appel d'urgence, aucune communication téléphonique ou aucun service ne puisse être exécuté(e) et qu'aucune donnée ne puisse être transmise :

- Lorsque votre position actuelle se trouve sur un site où la couverture du réseau de téléphonie mobile et du réseau GPS est inexistante ou insuffisante. Cela peut être également le cas lorsque vous vous trouvez dans un tunnel, un canyon urbain, un garage, un passage souterrain, en montagne ou dans une vallée.
- Lorsque, dans les régions où la couverture du réseau de téléphonie mobile et du réseau GPS est suffisante, le réseau de téléphonie mobile des opérateurs est perturbé ou indisponible.
- Lorsque les pièces du véhicule nécessaires aux appels d'urgence, aux communications téléphoniques, à l'exécution des services ou à la transmission des données sont endommagées, inopérantes ou ne sont pas suffisamment alimentées en énergie électrique.
- Lorsque la batterie de l'appareil de téléphonie mobile est déchargée ou que son état de charge est insuffisant.

MISE EN GARDE

Dans certains pays et réseaux de téléphonie mobile, un appel d'urgence via l'appareil de téléphonie mobile est uniquement possible lorsque la carte SIM est « débloquée » et que le crédit de communication est suffisant.

MISE EN GARDE

Adaptez toujours votre vitesse et votre style de conduite aux conditions météorologiques et de visibilité ainsi qu'à l'état de la chaussée et à la circulation.

MISE EN GARDE

Les informations routières et les recommandations de navigation affichées pour les trajets proposés à pied et en véhicule peuvent ne pas être en accord avec les conditions de circulation à pied ou en véhicule à ce moment-là.

- Les panneaux de signalisation, les dispositifs de signalisation, les prescriptions du code de la route et les conditions locales ont toujours priorité sur les recommandations de navigation pour les trajets à pied et en véhicule proposés par le portail Web, le système d'infodivertissement et l'appareil de téléphonie mobile.
- Certains événements peuvent allonger considérablement la durée et la longueur initialement prévues pour le trajet vers la destination ou rendre impossible la navigation vers cette destination (par ex. fermeture totale de la route).

MISE EN GARDE

Réglez le volume sonore du système d'infodivertissement de telle manière que les signaux sonores extérieurs (par ex. les sirènes des services mobiles d'intervention) soient bien audibles à tout moment.

- Un volume sonore trop élevé peut provoquer des troubles de l'audition. Ce risque existe même si l'appareil auditif n'est exposé que brièvement à des volumes sonores élevés.

MISE EN GARDE

Lorsque vous ravitaillez votre véhicule en carburant, éteignez toujours votre appareil de téléphonie mobile ou autres équipements radio embarqués. Le rayonnement électromagnétique peut provoquer la formation d'étincelles et ainsi un incendie.

MISE EN GARDE

Les appareils de téléphonie mobile ou d'autres objets mal positionnés, non fixés ou mal fixés peuvent être projetés à travers l'habitacle lors de manœuvres de conduite ou de freinage brusques ainsi qu'en cas d'accident, ce qui peut entraîner des blessures.

- Rangez toujours les appareils de téléphonie mobile et les autres objets en toute sécurité dans le véhicule.

MISE EN GARDE

Le non-respect des consignes figurant dans les Notices du véhicule peut provoquer l'immobilisation du véhicule et entraîner des accidents et des blessures graves.

- Avant toute intervention sur le véhicule requise pour l'exécution des fonctions et services décrits, lisez toujours les informations correspondantes et les consignes de sécurité figurant dans les brochures du Livre de Bord de votre véhicule et tenez-en compte.

AVERTISSEMENT

La non-prise en compte des messages texte et de l'allumage des témoins d'alerte et de contrôle dans le véhicule risque de provoquer l'endommagement du véhicule.

- Lors de chaque trajet, contrôlez plusieurs fois l'état des témoins d'alerte et de contrôle et vérifiez si des messages texte sont affichés. Ne procédez à ces vérifications que dans des situations où elles ne détourneront pas votre attention de la circulation.
- En réponse aux messages, prenez des mesures adaptées.

AVERTISSEMENT

Le rayonnement émis par l'appareil de téléphonie mobile allumé peut provoquer des interférences avec les équipements techniques et appareils médicaux sensibles, ce qui peut perturber leur fonctionnement ou les endommager.

- Dans les environnements soumis à des prescriptions particulières et lorsque l'utilisation d'appareils de téléphonie mobile est interdite, ces derniers doivent être systématiquement éteints.

AVERTISSEMENT

Une recharge fréquente avec une puissance de charge élevée, notamment en courant continu (recharge DC), ainsi qu'une manipulation erronée peuvent réduire la longévité et la capacité de charge de la batterie haute tension.

- Rechargez majoritairement le véhicule avec une puissance de charge réduite. Nous vous recommandons de recharger votre batterie à l'aide d'une station de recharge domestique, ou au moyen du câble de recharge secteur fourni.
- Lisez les informations figurant dans la Notice d'Utilisation de votre véhicule électrique ou hybride et respectez les consignes correspondantes pour l'utilisation et l'entretien du véhicule. ◀

Consignes d'utilisation

- Lisez attentivement le présent descriptif de services.
- Pour chaque pack de services Volkswagen Car-Net, veillez à toujours utiliser la version la plus récente des descriptions des services.
- Utilisez toujours la version la plus récente de l'application Volkswagen We Connect et maintenez-la à jour grâce aux mises à jour à disposition.
- Les données d'accès définies par vos soins protègent votre compte utilisateur de tout accès non autorisé. Veillez par conséquent à ce que les données de votre compte utilisateur soient toujours actuelles. En cas de modification de votre adresse électronique, veillez à la mettre immédiatement à jour sur le portail Web. Notez que la modification de votre mot de passe et de votre adresse électronique est répercutée sur les deux portails Volkswagen.
- Pour prévenir tout usage abusif, ne transmettez pas vos données d'accès, votre mot de passe ainsi que votre code d'enregistrement et conservez-les en lieu sûr, à l'abri des regards. Modifiez votre mot de passe à intervalles réguliers.
- Pour ne pas générer d'horodatage erroné, par ex. dans le rapport sur l'état du véhicule, il est important que la date et l'heure soient correctement réglées dans le véhicule ainsi que dans l'ordinateur ou l'appareil de téléphonie mobile.
- Une fois l'enregistrement effectué, vous pouvez transmettre l'autorisation d'exécuter les services Car-Net à d'autres personnes.
- La transmission de vos droits et l'ajout d'autres utilisateurs sur votre compte utilisateur relèvent de votre responsabilité.
- Certains des services Volkswagen Car-Net mis à disposition par Volkswagen AG peuvent contenir des liens vers des pages web gérées 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 Car-Net contiennent des informations extérieures provenant de prestataires tiers, par ex. 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.
- Lisez les informations contenues dans la notice d'utilisation de l'ordinateur et de l'appareil de téléphonie mobile que vous utilisez pour exécuter ces services et tenez-en compte.

- Protégez votre ordinateur et votre appareil de téléphonie mobile contre toute utilisation abusive, le vol, les endommagements et la perte.
- Protégez l'accès à votre routeur par un mot de passe sécurisé via le système d'exploitation et protégez votre réseau domestique contre tout accès non autorisé en effectuant les réglages nécessaires dans le routeur. Maintenez toujours le système d'exploitation de votre routeur à jour et changez régulièrement de mot de passe.

i Si vous désactivez la transmission de données et les services du système via les réglages de votre appareil de téléphonie mobile, vous ne pourrez plus exécuter de services depuis votre appareil de téléphonie mobile.

Législation

Certains services Car-Net requièrent des données véhicule pour déterminer où le véhicule a été garé, s'il respecte les seuils de vitesse définis ou encore s'il se déplace à l'intérieur ou à l'extérieur de zones géographiques fixées. Ces informations sont affichées dans le portail Web et dans l'application We Connect.

Demandez à tous les utilisateurs de votre véhicule (conducteur et passagers) s'ils sont d'accord pour que vous activiez le service. Si tel n'est pas le cas, désactivez le service (si cela est possible) ou excluez la personne de l'utilisation du véhicule. Si vous ne le faites pas, vous enfreignez les droits individuels de l'utilisateur.

Marquage



Fig. 1 Localisation

Dans les véhicules dotés des services Car-Net qui transmettent la position et la vitesse actuelles du véhicule, une marque de localisation → **fig. 1** peut figurer soit sous forme physique sur la console de pavillon, soit sous forme numérique sur l'écran du système d'infodivertissement.

En l'absence de cette marque → **fig. 1** (par ex. sur les véhicules les moins récents), il est possible que le

calculateur transmette tout de même la position actuelle du véhicule ainsi que sa vitesse.

Prérequis pour l'utilisation des services

Exécution via l'application Volkswagen We Connect

Pour la transmission de données de l'application Volkswagen We Connect au système d'infodivertissement, vous devez disposer d'un appareil de téléphonie mobile (par ex. un smartphone) pouvant servir de point d'accès Wi-Fi mobile. Il est sinon également possible d'utiliser l'équipement suivant pour la transmission des données :

- Une interface téléphonique appropriée et un appareil de téléphonie mobile avec remote SIM Access Profile (rSAP).
- **Ou** : une carte SIM pour la transmission de données via le lecteur de cartes SIM de première monte, avec option téléphone et données.
- **Ou** : un CarStick* approprié (fonctionne uniquement associé à Discover Media).

i Sur les appareils iOS compatibles, la connexion de données peut uniquement être établie via un point d'accès Wi-Fi.

Conditions techniques

Pour que les services puissent être utilisés correctement et complètement, les conditions préalables suivantes doivent être remplies :

- L'équipement Car-Net doit être commandé en même temps que votre véhicule et y être installé en première monte.
- Pour pouvoir exécuter les services, votre véhicule doit être équipé en première monte d'un système d'infodivertissement compatible avec Car-Net.
- Pour pouvoir exécuter les services, votre véhicule doit être équipé en première monte du calculateur pour module d'appel d'urgence et unité de communication.
- Ni le calculateur pour module d'appel d'urgence et unité de communication ni d'autres services ne doivent être désactivés ou mis hors service.
- La batterie 12 V doit disposer d'une énergie électrique suffisante.
- Les informations extérieures provenant de fournisseurs tiers (par ex. les représentations cartographiques) doivent être disponibles, correctes, à jour et complètes.

- Votre situation géographique ainsi que celle de votre véhicule doivent permettre une réception GPS et de téléphonie mobile fiable.
- La norme de téléphonie mobile existante ne doit pas être désactivée par l'opérateur.
- Vous devez vous trouver avec votre véhicule dans une zone d'utilisation.
- Les éléments technologiques du véhicule, de l'ordinateur, de l'appareil de téléphonie mobile et du fournisseur de services doivent fonctionner correctement.

Une fois la création de votre compte utilisateur menée à terme ou après l'ajout d'un nouveau véhicule, vous devez d'abord parcourir quelques kilomètres avec votre véhicule enregistré avant que chaque service ne génère et n'envoie des données et messages corrects (par ex. « données de conduite »).

 Compte tenu de l'amélioration constante de l'étendue et de l'exécution des services, il ne peut pas être garanti que les services futurs soient compatibles avec votre véhicule, votre ordinateur ou votre appareil de téléphonie mobile.

Conditions organisationnelles

- Un contrat en cours de validité est conclu entre vous et Volkswagen pour l'utilisation des services.
- Vous vous trouvez dans un pays où des services sont proposés et disponibles en première monte. <

- Changement de norme de radiocommunication pour la transmission des données mobiles par les opérateurs, par ex. commutation de la norme UMTS à la norme EDGE ou GPRS.
- Désactivation par l'opérateur d'une norme de radiocommunication déjà existante.
- Perturbation, altération ou interruption de la réception du réseau de téléphonie mobile et du réseau GPS due par exemple à des vitesses élevées, des conditions topographiques, un tunnel, des intempéries, des garages, des parkings souterrains, des passages souterrains, des dispositifs perturbateurs et à une utilisation intensive des téléphones mobiles dans les cellules radio concernées.

Option de données

L'exécution de services via l'application Volkswagen requise consomme les données d'une option de données éventuelle. Si vous disposez par exemple d'un contrat sans forfait de données illimité, la vitesse de transfert baisse sensiblement dès que vous avez dépassé le volume de données garanti par votre contrat. Cela peut entraîner des ralentissements lors de l'exécution des services ou rendre l'exécution de ces services impossible. <

Paramètres à prendre en compte

Largeur de bande passante

Le fonctionnement et la vitesse d'exécution de tous les services dépendent fortement de la largeur de bande passante disponible de votre connexion internet et du matériel utilisé.

Même si en théorie vous disposez d'une certaine largeur de bande passante, les facteurs suivants peuvent contribuer à réduire la vitesse de chargement et de téléchargement :

- Régions où la couverture du réseau mobile et du réseau GPS est insuffisante.
- Travaux de maintenance, réparations, mises à jour de logiciels et extensions techniques réalisées sur les installations de télécommunication et bases de données des fournisseurs de services ou des fournisseurs tiers.
- Réseau mobile des opérateurs perturbé ou indisponible dans des régions où la couverture du réseau mobile et du réseau GPS est insuffisante.

Volkswagen Car-Net

Entrée en matière

Volkswagen Car-Net regroupe différents portefeuilles de services Car-Net qui offrent des fonctions supplémentaires à votre véhicule. Ces services peuvent être exécutés par ex. depuis chez vous, sur un ordinateur, ou en route, sur un appareil de téléphonie mobile (smartphone, tablette).

Une connexion Internet permet de relier le véhicule à l'ordinateur ou à l'appareil de téléphonie mobile.

 En vous enregistrant, vous générez un Volkswagen ID avec lequel vous pouvez vous connecter à Car-Net et à tous les autres systèmes Volkswagen. Si vous êtes déjà enregistré sur un service numérique Volkswagen tel que « MeinAuto.de », vous pouvez vous connecter à l'aide des mêmes données d'accès sans devoir vous réenregistrer sur le portail We Connect ou dans l'application We Connect.

Le portefeuille de services Car-Net comprend les services suivants :

- « e-Remote »
- « Guide & Inform »
- « Security & Service »
- App-Connect

Utilisation des services

Pour pouvoir utiliser le portefeuille de services de Volkswagen Car-Net, les étapes suivantes sont requises :

- Enregistrement pour le Volkswagen ID → page 12, *Entrée en matière*
- Définition d'un code PIN → page 16, *Code PIN*
- Indication éventuelle de l'identité réelle avec Volkswagen Ident → page 18, *Justification d'identité (Volkswagen Ident)*
- Ajout d'au moins un véhicule
- Commande et activation des services Car-Net

Vue d'ensemble des services « e-Remote »

Le nombre de services disponibles peut varier par rapport à la présente liste en fonction du modèle de

véhicule et du marché. Tous les services ne sont pas disponibles dans tous les véhicules.

Services e-Remote	Fonctionnement
page 28, <i>Portes & éclairage</i>	Affichage de l'état des portes, des glaces et de l'éclairage
page 29, <i>Gestionnaire de temps</i>	Affichage d'itinéraires pour les rendez-vous du calendrier de votre appareil de téléphonie mobile (<i>uniquement via l'application</i>)
page 30, <i>Position de stationnement</i>	Affichage de la position de stationnement de votre véhicule
page 32, <i>Statut du véhicule</i>	Affichage du statut du véhicule
page 33, <i>Données de conduite</i>	Affichage de données telles que la distance parcourue, la durée du trajet et la consommation moyenne
page 35, <i>e-Manager / Gestionnaire de recharge</i>	Comprend les services Recharge, Climatisation et Heures de départ
page 36, <i>Recharge</i>	Affichage de l'état de charge de la batterie haute tension et démarrage et arrêt du processus de recharge
page 38, <i>Climatisation</i>	Démarrage et arrêt de la climatisation du véhicule
page 40, <i>Heures de départ</i>	Programmation de l'heure de départ pour que la batterie haute tension soit rechargée et le véhicule climatisé au moment souhaité
page 42, <i>Stations-service et stations de recharge</i>	Recherche de stations-service et/ou de stations de recharge (uniquement dans le système d'infodivertissement).

Tous les services « e-Remote » sont soumis aux conditions d'utilisation (CGV) applicables – voir www.portal.volkswagen-we.com.

Fonctionnement

Calculateur avec carte eSIM

Les véhicules dotés du portefeuille Volkswagen Car-Net « Security & Service » et « e-Remote » sont équipés d'un calculateur appelé « calculateur pour module d'appel d'urgence et unité de communication » qui contient une carte eSIM non interchangeable avec option de données. Le calculateur transmet les données du véhicule à un serveur. Les données stockées sur ce serveur sont accessibles via le portail We Connect ou l'application We Connect à l'aide d'une connexion internet.

Outre la carte eSIM avec option de données, le calculateur comporte également des numéros d'identification individuels qui permettent, entre autres, une identification claire des abonnés sur les réseaux de communication et l'affectation du numéro au véhicule. Il est ainsi garanti que seul le calculateur de première monte peut fonctionner dans votre véhicule.

 Faites effectuer le remplacement du calculateur ou la mise à jour du logiciel uniquement par un atelier spécialisé. Nous vous recommandons pour cela de vous adresser à votre Partenaire Volkswagen.

Capacité de la batterie 12 V

L'exécution des services lorsque le contact d'allumage est coupé peut entraîner l'activation de plusieurs calculateurs, en fonction du service. La batterie 12 V est donc sollicitée.

Plus vous envoyez souvent des demandes d'information ou exécutez des fonctions alors que le contact d'allumage est coupé, plus la batterie 12 V perd de l'énergie. La batterie 12 V peut ainsi se décharger au point de rendre le démarrage du véhicule impossible.

Par conséquent, veillez dans la mesure du possible à n'exécuter qu'en cas de nécessité des services avec le contact d'allumage coupé.

 Une fonction de sécurité empêche en outre que vous exécutiez plus de 15 commandes en cas d'allumage coupé. Même l'actualisation d'un affichage (par ex. celui des données véhicule) constitue une commande qui consomme de l'énergie. Une telle opération est donc également prise en compte. <

Affichage d'état Car-Net

Vous pouvez à tout moment visualiser le statut de vos services Car-Net, représenté par un symbole sur

l'écran de votre système d'infodivertissement. Le symbole se situe dans la barre d'état supérieure.

Les symboles peuvent par exemple porter l'inscription Wi-Fi, 2G, 3G ou LTE et indiquent le type de la connectivité.

L'état actuel de Volkswagen Car-Net s'affiche comme suit sur l'écran du système d'infodivertissement :

Symbole, signification

 **Globe blanc + Wi-Fi** : « Guide & Inform » est disponible.

 **Globe gris** : « Guide & Inform » ou « Security & Service » ne sont pas disponibles ou pas activés, les services de géolocalisation¹⁾ sont **désactivés**.

 **Globe gris + Wi-Fi** : « Guide & Inform » n'est pas disponible alors que la connectivité est assurée, les services de géolocalisation¹⁾ sont **désactivés**.

 **Globe gris, clé blanche** : le mode privé est activé. Tous les packs de services Car-Net achetés ont été **désactivés** par l'utilisateur.

 **Globe blanc, clé blanche + LTE** : le mode privé personnalisé est activé. Un pack de services Car-Net a été désactivé par l'utilisateur, les services de géolocalisation¹⁾ sont **désactivés**.

 **Globe blanc, véhicule blanc + LTE** : « Guide & Inform » ou « Security & Service » sont disponibles, les services de géolocalisation¹⁾ sont activés.

 **Globe gris, véhicule blanc** : « Guide & Inform » n'est pas disponible ou n'est pas activé, les services de géolocalisation¹⁾ sont activés.

¹⁾ Concerne les services suivants : notification de zone, notification de vitesse, position de stationnement, alarme antivol en ligne. <

Vue d'ensemble des symboles

Cette vue d'ensemble démontre l'importance des symboles universels que vous pouvez rencontrer dans le portail Volkswagen Car-Net ainsi que, dans certains cas, dans l'application Volkswagen Car-Net.

Symboles universels, signification

 Modification ou édition de champs de données modifiables.

 Liste déroulante pour la sélection d'entrées ou de valeurs.

 Fermeture d'une vue, d'une fenêtre contextuelle, d'un onglet ou d'un site Internet.

 Suppression de données, valeurs, réglages ou entrées.

Symboles universels, signification

	Case à cocher. L'entrée n'est pas activée.
	Case à cocher. L'entrée est sélectionnée ou activée.
	Curseur pour réglage (en continu) de valeurs.
	Curseur pour réglage (en continu) de valeurs.
	Création d'un nouveau réglage, agrandissement de l'affichage ou augmentation de la valeur.
	Réduction de l'affichage ou diminution de la valeur.
	Sélection de vignettes de service définies comme favoris.
	La vignette de service est sélectionnée comme favori.
	Mise à jour de l'affichage.
	Défilement vers l'arrière dans un site Internet ou retour à l'affichage ou au site Internet précédent.
	Défilement vers l'avant dans un site Internet.
	Retour à l'affichage ou au site Internet précédent.
	Aller au début du site Internet.
	Affiche des informations supplémentaires.
	Déconnexion.
	Ouvre une page d'aide relative au thème considéré.
	Téléchargement d'un fichier.

Coûts

L'échange de données via Internet entre le véhicule et l'ordinateur ou entre le véhicule et l'appareil de téléphonie mobile peut entraîner des coûts. La hauteur de ces coûts dépend des tarifs et des contrats conclus avec les fournisseurs tiers (opérateur téléphonique ou de téléphonie mobile).

Des coûts supplémentaires peuvent également s'appliquer en cas d'exécution des services à l'étranger (frais de roaming ou d'itinérance).

De même, la prolongation ou la reconduction de votre contrat Car-Net est généralement soumise à des frais.

Disponibilité

Tous les services ne sont pas disponibles dans tous les pays. Par conséquent, avant tout voyage à l'étranger, vérifiez quels sont les services dont vous pourrez profiter.

Les services ayant trait à la sécurité ne peuvent être exécutés que si vous avez pu justifier de votre identité → page 18, *Justification d'identité (Volkswagen Ident)*.

 Il est possible que certains services soient disponibles 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.

Prise en main

Volkswagen ID

Entrée en matière

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

Le Volkswagen ID renferme des données personnelles (par ex. numéro de téléphone, adresse), des paramètres de compte et des applications, qui sont liés au Volkswagen ID.

Un Volkswagen ID est indispensable à l'utilisation des services Volkswagen Car-Net ou Volkswagen We Connect.

Vous pouvez procéder de différentes manières pour vous enregistrer avec le Volkswagen ID :

- Sur le portail Volkswagen We Connect → page 12, *Enregistrement sur le portail Web*
- Dans l'application Volkswagen We Connect → page 14, *Enregistrement dans l'application*
- Dans le système d'infodivertissement du véhicule → page 16, *Enregistrement dans le véhicule*

i Si le véhicule concerné est déjà enregistré, il peut être associé à un autre Volkswagen ID. Avant l'ajout du véhicule, réinitialisez le système d'infodivertissement aux réglages d'usine → page 47, *Réinitialisation du système d'infodivertissement aux réglages d'usine*.

i Si vous avez déjà créé, en tant que client privé, un Volkswagen ID pour l'utilisation de Volkswagen Car-Net ou de Volkswagen We Connect, vous ne pouvez **pas** utiliser l'adresse électronique servant en privé pour la connexion à Volkswagen We Connect Fleet. <

Enregistrement sur le portail Web

Le lieu-clé de Volkswagen We Connect est le site internet www.portal.volkswagen-we.com. Le site internet se compose de plusieurs zones :

- Une zone comportant la barre de navigation
- Une zone où les applications sont mises à disposition pour téléchargement

- Des zones renfermant des informations relatives aux modèles Volkswagen
- Une zone pour l'utilisation des services Car-Net

Démarrage et connexion

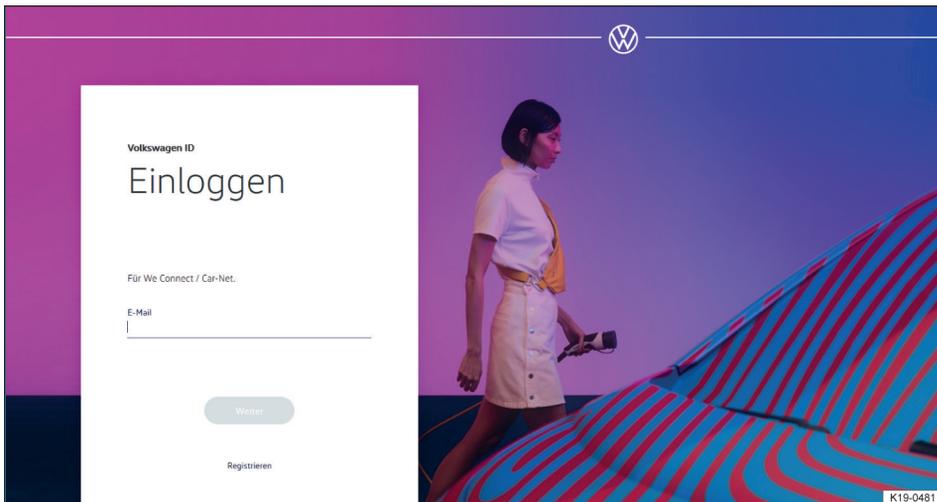


Fig. 2 Page d'accueil de Volkswagen We Connect (représentation de principe)

1. Accédez au portail Web.

2. Dans la barre de navigation, cliquez en bordure gauche de l'écran sur **Connexion**.
3. **Ou** : cliquez sur **Se connecter ou créer un compte utilisateur** au centre de la page.
 - La page d'accueil d'enregistrement d'un Volkswagen ID s'affiche → [fig. 2](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Saisissez une adresse électronique valide.
6. Choisissez un mot de passe → page 16, *Mot de passe*.
7. Acceptez les conditions d'utilisation.
 - Un e-mail de confirmation est envoyé à l'adresse électronique indiquée.
8. Suivez les instructions figurant dans l'e-mail de confirmation.
 - Votre Volkswagen ID est créé.

 Vous pouvez à présent vous connecter également avec les données de votre Volkswagen ID (adresse électronique et mot de passe) dans l'application We Connect.

Ajout d'un véhicule

Une fois que vous avez créé votre compte utilisateur, vous devez ajouter le véhicule à affecter. Préparez à cet effet le numéro d'identification VIN à 17 caractères du véhicule à ajouter.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Cliquez sur **Ajouter un véhicule**
3. Saisissez le numéro d'identification du véhicule (VIN) dans le champ de saisie. Les 3 premières lettres peuvent éventuellement être déjà inscrites.
 - Le compteur indique combien de caractères du numéro d'identification du véhicule ont été entrés.
4. Confirmez la saisie.
 - Le véhicule est ajouté. Il vous faut par la suite passer une commande ferme pour les services Car-Net.

Commande des services Car-Net

Une fois que vous avez ajouté le véhicule, vous devez clore le processus de commande pour affecter les services Volkswagen Car-Net au véhicule.

1. Tenez compte des informations figurant sur la page Internet et faites-la défiler vers le bas.
2. Accédez aux informations concernant la protection des données, le droit de révocation, les conditions générales de ventes et les conditions d'utilisation en cliquant sur le lien correspondant et lisez-les attentivement.

– Si vous n'approuvez pas les conditions, vous ne pourrez poursuivre ni la commande, ni l'enregistrement. Une utilisation des services est alors exclue.

3. Pour accepter les conditions générales de ventes et les conditions d'utilisation, cliquez sur



4. Cliquez sur **Commander maintenant pour 0€**.

– Vous avez souscrit un contrat pour l'utilisation des services Volkswagen Car-Net pour le véhicule dont vous avez saisi le numéro d'identification lors de la procédure d'enregistrement. Prenez connaissance du message qui apparaît à l'écran.

Vous recevez ensuite une confirmation de commande par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée dans votre compte utilisateur. Par ce message électronique, Volkswagen AG confirme l'acceptation de votre offre et le contrat passé avec Volkswagen AG pour l'utilisation des services Volkswagen Car-Net prend effet. La page web s'ouvre avec un code d'enregistrement généré par le système pour vérifier les données saisies.

Activation des services Car-Net

Après avoir ajouté le véhicule et commandé les services Car-Net, il vous faut vérifier les données saisies. Selon le modèle de votre véhicule, il peut vous être demandé lors des étapes suivantes d'indiquer le kilométrage exact du véhicule ou de reporter le code d'enregistrement généré automatiquement dans le système d'infodivertissement de première monte du véhicule associé à votre compte.

Le code d'enregistrement est valable 14 jours. Après ce délai, vous devez demander un nouveau code d'enregistrement sur la page web.

1. Notez le code d'enregistrement.
 - Si nécessaire, vous pouvez imprimer le code d'enregistrement avec une notice ou vérifier si le véhicule a été correctement affecté.
2. Emportez le code d'enregistrement et la clé de contact jusqu'au véhicule dont le numéro d'identification a été enregistré sur le portail Web.
3. Déverrouillez le véhicule.
4. Mettez le contact et laissez-le jusqu'à ce que l'activation soit terminée.
5. Activez le système d'infodivertissement.
6. Dans le système d'infodivertissement, appuyez sur la touche ou sur le bouton de fonction .
7. Sélectionnez **Réglages**.

8. Touchez **Car-Net** (services en ligne).
9. Touchez **Enregistrement**.
 - En règle générale, un pavé numérique s'affiche pour la saisie du code d'enregistrement. Si le pavé numérique n'apparaît pas sur l'afficheur alors qu'un appareil de téléphonie mobile est couplé, c'est que votre appareil de téléphonie mobile ne prend actuellement pas en charge le type de connexion de données requis (par ex. rSAP). Interrompez le processus et essayez d'établir une connexion de données à l'aide de la notice du système d'infodivertissement. Si nécessaire, configurez un point d'accès mobile.
10. Si le code d'enregistrement n'a pas encore été entré par le calculateur, saisissez-le.
11. Touchez **Enregistrer** ou **OK**.
 - Le code d'enregistrement est transmis par le système d'infodivertissement au serveur qui effectue le traitement via votre appareil de téléphonie mobile couplé.
12. Attendez que l'enregistrement soit confirmé dans le système d'infodivertissement. Cette opération peut prendre quelques minutes.
13. Arrêtez le système d'infodivertissement et coupez le contact.
14. Verrouillez le véhicule.
15. Dans le portail Web, cliquez à nouveau sur **Ajouter un véhicule** et vérifiez que le véhicule est correctement associé en cliquant sur le bouton de fonction **Actualiser la page**.
 - En règle générale, l'association du véhicule s'effectue directement. Suivant la fiabilité de la réception GPS et de téléphonie mobile et la qualité de la transmission des signaux entre le véhicule, le serveur et l'ordinateur, l'association du véhicule à votre compte peut s'effectuer plus ou moins rapidement.
16. Cliquez sur **Confirmer**.

Si vous souhaitez affecter plusieurs véhicules, répétez l'enregistrement à partir de **Ajouter un véhicule** pour chacun des véhicules supplémentaires. 

Enregistrement dans l'application

Prérequis pour l'enregistrement dans l'application

- Vous avez installé l'application Volkswagen We Connect avec succès → page 26, *Installation de l'application We Connect*.
- Les prérequis pour l'utilisation des services sont remplis → page 7, *Prérequis pour l'utilisation des services*.

Démarrage et enregistrement

1. Démarrez l'application.
2. Touchez **Connexion**.
 - La page d'accueil de Volkswagen ID s'affiche.
3. Touchez **Enregistrer**.
4. Saisissez une adresse électronique valide.
5. Choisissez un mot de passe → page 16, *Mot de passe*.
6. Acceptez les conditions d'utilisation.
 - Un e-mail de confirmation est envoyé à l'adresse électronique indiquée.
7. Suivez les instructions figurant dans l'e-mail de confirmation.
 - Votre Volkswagen ID est créé.



Vous pouvez à présent vous connecter également avec les données de votre Volkswagen

ID (adresse électronique et mot de passe) sur le portail Volkswagen We Connect.

Ajout d'un véhicule

Une fois que vous avez créé votre compte utilisateur, vous devez ajouter le véhicule à affecter. Préparez à cet effet le numéro d'identification VIN à 17 caractères du véhicule à ajouter.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Cliquez sur **Ajouter un véhicule**
3. Saisissez le numéro d'identification du véhicule (VIN) dans le champ de saisie. Les 3 premières lettres peuvent éventuellement être déjà inscrites.
 - Le compteur indique combien de caractères du numéro d'identification du véhicule ont été entrés.
4. Confirmez la saisie.
 - Le véhicule est ajouté. Il vous faut par la suite passer une commande ferme pour les services Car-Net.

Commande des services Car-Net

Une fois que vous avez ajouté le véhicule, vous devez clore le processus de commande pour affecter les services Volkswagen Car-Net au véhicule.

1. Tenez compte des informations figurant sur la page Internet et faites-la défiler vers le bas.

2. Accédez aux informations concernant la protection des données, le droit de révocation, les conditions générales de ventes et les conditions d'utilisation en cliquant sur le lien et lisez-les attentivement.
 - Si vous n'approuvez pas les conditions, vous ne pourrez poursuivre ni la commande, ni l'enregistrement. Une utilisation des services est alors exclue.
3. Pour accepter les conditions générales de ventes et les conditions d'utilisation, cliquez sur .
 - s'affiche, l'entrée est activée.
4. Cliquez sur **Commander maintenant pour 0 €**.
 - Vous avez souscrit un contrat pour l'utilisation des services Volkswagen Car-Net pour le véhicule dont vous avez saisi le numéro d'identification lors de la procédure d'enregistrement. Prenez connaissance du message qui apparaît à l'écran.

Vous recevez ensuite une confirmation de commande par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée dans votre compte utilisateur. Par ce message électronique, Volkswagen AG confirme l'acceptation de votre offre et le contrat passé avec Volkswagen AG pour l'utilisation des services Volkswagen Car-Net prend effet. La page web s'ouvre avec un code d'enregistrement généré par le système pour vérifier les données saisies.
4. Mettez le contact et laissez-le jusqu'à ce que l'activation soit terminée.
5. Activez le système d'infodivertissement.
6. Dans le système d'infodivertissement, appuyez sur la touche ou sur le bouton de fonction **Menu**.
7. Sélectionnez **Réglages**.
8. Touchez **Car-Net (services en ligne)**.
9. Touchez **Enregistrement**.
 - En règle générale, un pavé numérique s'affiche pour la saisie du code d'enregistrement. Si le pavé numérique n'apparaît pas sur l'afficheur alors qu'un appareil de téléphonie mobile est couplé, c'est que votre appareil de téléphonie mobile ne prend actuellement pas en charge le type de connexion de données requis (par ex. rSAP). Interrompez le processus et essayez d'établir une connexion de données à l'aide de la notice du système d'infodivertissement. Si nécessaire, configurez un point d'accès mobile.
10. Si le code d'enregistrement n'a pas encore été entré par le calculateur, saisissez-le.
11. Touchez **Enregistrer** ou **OK**.
 - Le code d'enregistrement est transmis par le système d'infodivertissement au serveur qui effectue le traitement via votre appareil de téléphonie mobile couplé.
12. Attendez que l'enregistrement soit confirmé dans le système d'infodivertissement. Cette opération peut prendre quelques minutes.
13. Arrêtez le système d'infodivertissement et coupez le contact.
14. Verrouillez le véhicule.
15. Accédez à l'application We Connect et connectez-vous.
16. Dans l'application, cliquez à nouveau sur **Ajouter un véhicule** et vérifiez que le véhicule est correctement associé en cliquant sur le bouton de fonction **Actualiser la page**.
 - En règle générale, l'association du véhicule s'effectue directement. Suivant la fiabilité de la réception GPS et de téléphonie mobile et la qualité de la transmission des signaux entre le véhicule, le serveur et l'ordinateur, l'association du véhicule à votre compte peut s'effectuer plus ou moins rapidement.

Activation des services Car-Net

Après avoir ajouté le véhicule et commandé les services Car-Net, il vous faut vérifier les données saisies. Selon le modèle de votre véhicule, il peut vous être demandé lors des étapes suivantes d'indiquer le kilométrage exact du véhicule ou de reporter le code d'enregistrement généré automatiquement dans le système d'infodivertissement de première monte du véhicule associé à votre compte.

Le code d'enregistrement est valable 14 jours. Après ce délai, vous devez demander un nouveau code d'enregistrement sur la page web.

1. Notez le code d'enregistrement.
 - Si nécessaire, vous pouvez imprimer le code d'enregistrement avec une notice ou vérifier si le véhicule a été correctement affecté.
2. Emportez le code d'enregistrement et la clé de contact jusqu'au véhicule dont le numéro d'identification a été enregistré sur le portail Web.
3. Déverrouillez le véhicule.

Si vous souhaitez affecter plusieurs véhicules, répétez l'enregistrement à partir de **Ajouter un véhicule** pour chacun des véhicules supplémentaires. <

Enregistrement dans le véhicule

1. Déverrouillez le véhicule et mettez le contact.
2. Activez le système d'infodivertissement.
3. Dans le système d'infodivertissement, touchez **Car-Net**.
 - L'assistant de configuration en ligne démarre.
4. Établissez la connexion à Internet via CarStick*, Wi-Fi ou la carte SIM.
 - La connexion à Internet doit rester établie pendant toute la durée de l'inscription.
5. Si vous ne possédez pas encore de compte d'utilisateur : touchez **Enregistrement**.
Si vous possédez un code utilisateur : touchez **Activer**.
6. Entrez les données utilisateur et l'adresse e-mail pour créer le compte utilisateur.
 - Le bouton de fonction  vous permet d'accéder aux documents juridiques (Conditions d'utilisation, Protection des données, Conditions générales de vente et Mentions légales).
7. Lors de l'enregistrement, un e-mail contenant un lien de confirmation est envoyé à l'adresse indiquée par vos soins. Ce lien de confirmation a une durée limitée. Cliquez sur le lien figurant dans l'e-mail pour terminer l'enregistrement.
 - L'e-mail peut éventuellement se trouver dans le dossier des courriers indésirables.
8. Renseignez tous les champs de saisie pertinents et tenez compte des informations pouvant éventuellement s'afficher.
9. Sélectionnez l'entrée correcte dans le menu déroulant.
10. À la fin de chaque saisie, cliquez sur le bouton de fonction permettant de poursuivre, à savoir **Suivant**, **Activer** ou **Enregistrer**.

 Si vous n'acceptez pas les conditions d'utilisation ou si vous ne remplissez pas certains champs obligatoires, vous ne pourrez pas poursuivre ni terminer l'inscription.

Mot de passe

Création d'un mot de passe

Le mot de passe permet de protéger votre compte utilisateur de tout accès non autorisé.

Tenez compte des consignes suivantes pour protéger votre compte utilisateur de tout abus :

- Conservez votre mot de passe à l'abri des regards.

- Modifiez votre mot de passe à intervalles réguliers.
- Utilisez un mot de passe sécurisé d'au moins 8 caractères. Les mots de passe sécurisés sont composés des éléments suivants :
 - Au moins une lettre majuscule.
 - Au moins une lettre minuscule.
 - Au moins un caractère spécial.
 - Au moins un chiffre.

Mot de passe oublié ?

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en créer un nouveau sur le portail We Connect.

1. Dans la fenêtre d'accueil, cliquez sur **Mot de passe oublié ?**
2. Dans la fenêtre de saisie, entrez l'adresse électronique avec laquelle vous vous êtes enregistré.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
 - Vous recevez un message électronique de vérification contenant un lien valable 24 heures.
4. Consultez votre messagerie électronique.
 - L'e-mail peut éventuellement se trouver dans le dossier des courriers indésirables.
5. Cliquez sur le lien dans le message électronique.
6. Suivez les instructions et créez un nouveau mot de passe.
 - L'ancien mot de passe n'est plus valable.

Adresse électronique oubliée

Enregistrement à l'aide d'une nouvelle adresse électronique. 

Code PIN

Le code PIN de sécurité est une suite de quatre chiffres laissée au choix de l'utilisateur.

Lors de l'authentification de l'utilisateur, le code PIN de sécurité doit être saisi en plus du mot de passe du portail. Le code PIN de sécurité constitue ainsi un deuxième niveau de sécurité obligatoire qui protège les services présentant un enjeu de sécurité de tout accès non autorisé.

Si vous vous trompez plusieurs fois lors de la saisie de votre code PIN de sécurité, le champ de saisie est verrouillé :

- Pendant environ 60 secondes après trois saisies incorrectes.

- Pendant environ 60 minutes après quatre saisies incorrectes.
- Pendant environ 24 heures après cinq saisies incorrectes.

Création d'un code PIN de sécurité

Le code PIN de sécurité 0000 n'est pas autorisé pour des raisons de sécurité. Mémorisez bien votre code de sécurité personnel et ne le révélez à personne.



Lorsque vous modifiez votre adresse électronique ou votre mot de passe, vos données d'accès à « Mein Auto » sont également modifiées.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Cliquez sur **Réglages**.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. Cliquez sur **Créer un code PIN de sécurité**.
5. Saisissez votre nouveau code PIN de sécurité composé de 4 caractères.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réinitialisation du code PIN de sécurité

Si vous avez oublié votre code PIN de sécurité, vous avez la possibilité de le réinitialiser.

Dès que vous réinitialisez votre code PIN de sécurité, vous ne pouvez plus utiliser les services Car-Net jusqu'à ce que vous apparaissiez bien comme détenteur du véhicule dans votre véhicule. Pendant ce temps, les autres utilisateurs ne peuvent plus utiliser non plus les services Car-Net. Un code PIN d'activation vous est communiqué pour vérification. Ce n'est qu'après la saisie de ce code PIN d'activation dans le véhicule que vous pouvez, ainsi les autres utilisateurs que vous avez définis, utiliser les services Car-Net.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Cliquez sur **Réglages**.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. Cliquez sur **Modifier le code PIN de sécurité**.
5. Cliquez sur **Code PIN de sécurité oublié ?**.
6. Cliquez sur **Réinitialiser le code PIN de sécurité**.
 - Vous disposez maintenant de 5 minutes pour saisir vos données d'accès et pour vous reconnecter.
7. Saisissez un nouveau code PIN de sécurité de 4 chiffres puis saisissez-le de nouveau dans le deuxième champ de saisi pour confirmation.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sélectionnez le véhicule (si plusieurs sont enregistrés) pour lequel vous souhaitez de nouveau vous authentifier en tant que détenteur.
10. Saisissez le code d'enregistrement affiché dans le système d'infodivertissement.
 - Le code d'enregistrement est valable 14 jours.
11. Si la page ne s'est pas actualisée automatiquement, cliquez sur « **Actualiser la page** ».
 - Vous avez réinitialisé le code PIN de sécurité et vous vous êtes de nouveau assuré que vous apparaissiez bien en tant que détenteur du véhicule. Vous pouvez désormais de nouveau profiter de tous les services Car-Net.
 - Vous recevrez également un e-mail de confirmation à l'adresse électronique associée à votre compte.

Modification du code PIN de sécurité

Vous pouvez modifier votre code PIN de sécurité actuel.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Cliquez sur **Réglages**.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. Cliquez sur **Modifier le code PIN de sécurité**.
5. Saisissez votre code PIN de sécurité actuel.
 - En cliquant sur l'« œil » à droite du champ de saisie, vous pouvez afficher le code PIN de sécurité lors de la saisie et le masquer. En mode affichage, vous pouvez vérifier que vous l'avez correctement saisi.
6. Saisissez un nouveau code PIN de sécurité et saisissez-le de nouveau dans le deuxième champ de saisi pour confirmation.
 - Si vous vous trompez plusieurs fois lors de la saisie de votre code PIN de sécurité, le champ de saisie est verrouillé : pendant environ 60 secondes après 3 saisies erronées. Pendant environ 60 minutes après quatre saisies incorrectes. Pendant environ 24 heures après cinq saisies incorrectes.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - Le code PIN de sécurité a été modifié. <

Sie können jetzt das Volkswagen Ident-Verfahren durchführen

Sie können sich entweder in der Car-Net App über den Video-Chat verifizieren oder einen der teilnehmenden Volkswagen Partner aufsuchen.



Fig. 3 Compte utilisateur : sélection du procédé Volkswagen Ident

- 1 Touchez ce bouton de fonction si vous souhaitez effectuer la justification d'identité immédiatement via l'application We Connect sur votre appareil de téléphonie mobile.
- 2 Touchez ce bouton de fonction si vous souhaitez effectuer la justification d'identité ultérieurement chez un Partenaire Volkswagen.

La procédure de justification d'identité Volkswagen Ident est requise pour l'exécution de services ayant trait à la sécurité*. Sans cette justification d'identité, l'exécution du service « Verrouillage & Déverrouillage » par ex. n'est pas possible.

La justification d'identité peut s'effectuer de deux manières :

- En personne, auprès d'un partenaire Volkswagen.
- Par chat vidéo avec une pièce d'identité dans l'application Volkswagen We Connect.

Des liens contenant des informations relatives à l'exécution des procédés d'identification Volkswagen Ident peuvent figurer dans votre compte utilisateur, sous Réglages ▶ Compte utilisateur ▶ Informations personnelles.

Procédé Volkswagen Ident via l'application We Connect

Dans « Caractéristiques du véhicule », touchez l'option de menu Procédé VW Ident. Le procédé Volkswagen Ident démarre.

1. Assurez-vous d'avoir à portée de main une pièce d'identité (permis de conduire, carte d'identité ou passeport) pouvant être lue par une machine.
2. Téléchargez gratuitement la dernière version de l'application We Connect depuis l'App Store ou Google Play Store sur votre appareil de téléphonie mobile.
3. Cherchez un endroit calme disposant d'une couverture réseau suffisante. Si possible, utilisez le point d'accès Wi-Fi.
4. Dans l'application We Connect sous « Caractéristiques du véhicule », sélectionnez l'option Identification.
5. Démarrez une conversation vidéo.
 - Un conseiller client vous guidera tout au long du processus de vérification.
6. Une fois le procédé Volkswagen Ident terminé, connectez-vous de nouveau au portail Web afin que toutes les données puissent être actualisées.



L'échange de données lors de la conversation vidéo peut entraîner des coûts. La hauteur de

ces coûts dépend des tarifs et des contrats conclus avec les fournisseurs tiers (opérateur téléphonique ou de téléphonie mobile).

Exécution du procédé Volkswagen Ident chez un Partenaire Volkswagen

1. Rendez-vous chez un partenaire Volkswagen.
2. Demandez à ce dernier d'effectuer la vérification d'identité dans le Group Retail Portal (portlet de service).
3. Indiquez votre adresse e-mail dans le cadre de la procédure d'identification.
4. Présentez une pièce d'identité (permis de conduire, carte d'identité ou passeport) pouvant être lue par une machine.
5. Une fois le procédé Volkswagen Ident terminé, connectez-vous de nouveau au portail Web afin que toutes les données puissent être actualisées. <

Gestion des véhicules

Entrée en matière

Le service de gestion des véhicules vous permet d'ajouter et de supprimer des véhicules, de terminer des activations de services, de renouveler des contrats et de gérer d'autres utilisateurs.

Si vous ne procédez pas à l'enregistrement (compte utilisateur pas encore créé) ou à l'ajout (compte utilisateur déjà créé) du nouveau véhicule dans les 90 jours suivant la prise de possession du véhicule (délai de commande), la durée de service se réduit du nombre de jours séparant la fin du délai de commande de l'enregistrement/de l'ajout du nouveau véhicule.

exécutée et plus aucune donnée ne peut être affichée pour ce véhicule, même par le conducteur autorisé. La suppression d'un véhicule n'a aucune incidence sur votre compte utilisateur. Celui-ci reste valide, même si aucun véhicule ne devait plus lui être affecté. Vous pouvez ajouter à tout moment un véhicule à votre compte utilisateur.



Vous pouvez interrompre la procédure à tout moment.



Si vous vendez ou prêtez votre véhicule (à long terme), il est de votre propre intérêt de transmettre la fonctionnalité des services à l'acheteur ou utilisateur du véhicule et de réinitialiser le système d'infodivertissement aux réglages d'usine. Consultez à ce propos les indications figurant dans la Notice d'Utilisation du système d'infodivertissement.

Ajout et suppression d'un véhicule

Ajout d'un véhicule

Dans la rubrique Gestion des véhicules du portail We Connect, vous pouvez ajouter des véhicules à votre compte d'utilisateur. Vous pouvez également supprimer de votre compte utilisateur des véhicules déjà activés, par ex. si vous avez vendu le véhicule.

Suppression d'un véhicule

Vous pouvez supprimer des véhicules de votre compte utilisateur lorsque vous avez par ex. vendu un véhicule et souhaitez transférer l'utilisation des services à l'acheteur.

Il n'est possible de supprimer qu'un seul véhicule à la fois. Si vous désirez supprimer plusieurs véhicules affectés, vous devez alors le faire individuellement pour chaque véhicule.

 Si vous supprimez un véhicule, supprimez également tous les autres utilisateurs et toutes les clés mobiles enregistrées pour le véhicule.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Dans la barre de navigation, sélectionnez Réglages.
3. Sélectionnez **Gestion du véhicule**.
 - Tous les véhicules affectés sont affichés.
4. Cliquez sur **Supprimer** à côté du véhicule à supprimer.
5. Avant de confirmer, vérifiez que c'est bien le bon véhicule qui a été sélectionné.
6. Validez en appuyant sur **Oui, supprimer**.
 - Le véhicule est supprimé de votre compte utilisateur. Plus aucune fonction ne peut être

Gestion des autres utilisateurs

Les autres utilisateurs sont des personnes que vous autorisez, en tant que propriétaire du compte, à utiliser les services de manière restreinte en lien avec le véhicule. Les autres utilisateurs n'ont par exemple pas accès aux données contractuelles et, parmi les services protégés par un code PIN de sécurité, ils peuvent utiliser exclusivement « Chauffage & ventilation stationnaires en ligne ». Les autres utilisateurs ne peuvent pas ajouter d'autres utilisateurs, ni exécuter les services « Verrouillage/déverrouillage », « Notification de vitesse » et « Notification de zone ».

Avant l'exécution des fonctions mises à disposition dans le portail Portail Web veuillez informer l'autre utilisateur du contenu de cette description des services, afin que lui aussi puisse reconnaître et éviter les dangers potentiels auxquels il peut être exposé.

La gestion des autres utilisateurs est possible via le portail Web et l'application We Connect.

Création d'autres utilisateurs

Vous pouvez créer jusqu'à 5 autres utilisateurs.

Chaque autre utilisateur doit disposer à cet effet de son propre compte utilisateur. Pour créer un autre utilisateur, il est nécessaire de saisir l'adresse électronique associée au compte utilisateur et de confirmer par la saisie d'un code PIN.

Suppression d'un autre utilisateur

Un autre utilisateur peut être supprimé dans la fonction de gestion des véhicules, soit par l'utilisateur principal, soit par l'autre utilisateur concerné.

Activation d'un autre utilisateur

Lorsqu'un autre utilisateur réinitialise son code PIN de sécurité, ses droits sont supprimés et il est affiché comme inactif dans la gestion des véhicules. L'utilisateur principal a la possibilité de rendre un statut actif à l'autre utilisateur.

Sélection d'un Partenaire Service

Pour pouvoir utiliser le service « Calendrier des échéances d'entretien », vous devez sélectionner un Partenaire Service personnel. Le service est accessible via la vignette « Service et entretien ».

Si une visite à l'atelier est prévue pour votre véhicule, le Partenaire Service vous contactera automatiquement via le canal de communication choisi par vos soins (courrier électronique, téléphone).

Il vous faut définir individuellement le Partenaire Service pour chaque véhicule. Si vous avez un véhicule utilitaire Volkswagen dans votre garage, vous ne pouvez pas sélectionner le Partenaire Service via le portail We Connect.

Le canal de communication choisi vaut pour tous les véhicules affectés à votre compte utilisateur. Les partenaires ne proposant pas de Service ne peuvent pas être sélectionnés.

 Dans certains cas, plusieurs jours peuvent s'écouler entre l'entretien prévu et la prise de contact par votre Partenaire Service.

1. Accédez au portail We Connect et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Sélectionnez via « Services Car-Net » la rubrique « Service et entretien ».
4. Cliquez sur **Sélectionner maintenant**.
5. Saisissez le nom, la ville ou le code postal dans le champ de saisie.
6. Cliquez sur **Rechercher**.
7. Pour affiner votre recherche, vous pouvez définir un ou plusieurs filtres (localités, partenaires).
8. Sélectionnez le partenaire Service.
9. Le Calendrier automatique des échéances d'entretien peut être activé si nécessaire dans la fenêtre déroulante « Activation de propositions automatiques de dates ».
10. Définissez le mode de communication privilégié via l'onglet **Calendrier automatique des échéances d'entretien**.

Suppression et édition des Partenaires Service

Vous pouvez supprimer le Partenaire Service sélectionné en cliquant sur . Lorsque vous supprimer le Partenaire Service, le service « Calendrier automatique des échéances d'entretien » est automatiquement supprimé.

Vous pouvez procéder à tout moment à l'édition du Partenaire Service en cliquant sur le symbole du crayon .

Le portail We Connect

Entrée en matière

Le portail Web vous permet d'accéder depuis votre ordinateur à la plupart des services décrits dans la présente notice. Pour cela, vous avez besoin d'une connexion Internet et d'un navigateur. En tant qu'utilisateur de Car-Net, vous utilisez le portail We Connect. Vous y trouverez les services Car-Net habituels.

Certains services ne peuvent être exécutés que via l'application. Pour cela, utilisez l'application We Connect.

Prérequis pour l'utilisation du portail We Connect

- Vous disposez d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation et d'un navigateur internet.
- Vous disposez d'une connexion Internet fonctionnant correctement et permettant la transmission de données.
- Vous avez créé avec succès un compte utilisateur et affecté votre véhicule.

Page d'accueil du portail We Connect

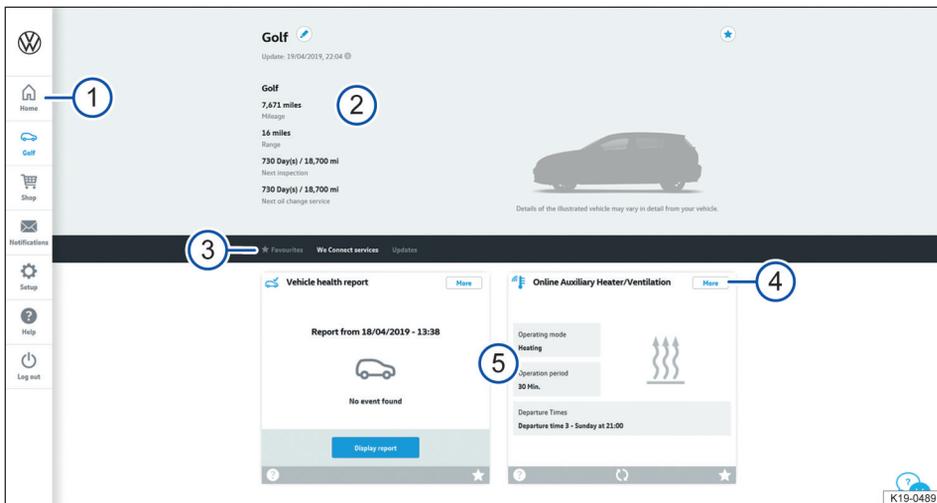


Fig. 4 Exemple de représentation de la page d'accueil du portail We Connect

- 1 Barre de navigation → page 24.
- 2 Statut du véhicule au moment de la dernière transmission de données (par ex. nom du véhicule, kilométrage total, autonomie électrique, nombre des autres occupants ou utilisateurs).
- 3 Barre de sélection au contenu variable (en fonction des services disponibles).
- 4 Davantage de détails sur les différents services.
- 5 Vue d'ensemble de tous les services disponibles.

Une fois que vous vous êtes connecté et avez sélectionné le véhicule souhaité (si plusieurs véhicules ont

été affectés), vous pouvez accéder à la page d'accueil du portail We Connect.

Si le contrat Car-Net de l'un de vos véhicules expire, une fenêtre contextuelle apparaît automatiquement pour vous rappeler de le renouveler. En outre, vous pouvez accéder à la gestion de vos contrats en appuyant sur le bouton de fonction **Renouveler un contrat**.

Une fenêtre contextuelle s'affiche également pour vous proposer une courte introduction aux services en ligne mobiles.



L'étendue des contenus disponibles dépend du type de véhicule. Veuillez tenir compte des

conditions préalables à l'utilisation du portail
We Connect.



Barre de navigation

Via la barre de navigation, vous pouvez accéder aux principales informations et aux fonctions ne servant pas à l'exécution de services.

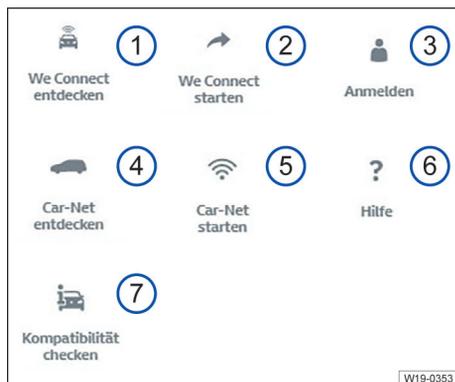


Fig. 5 Représentation schématique de la barre de navigation : la disponibilité des vignettes ① à ⑦ dépend du portefeuille individuel de votre véhicule

- ① Vue d'ensemble de tous les services et de toutes les fonctions Volkswagen We Connect
- ② Activation de We Connect et informations complémentaires
- ③ Connexion au portail Web et ouverture de la page d'accueil
- ④ Vue d'ensemble de tous les services et de toutes les fonctions Volkswagen Car-Net
- ⑤ Activation de Car-Net et informations complémentaires sur Car-Net
- ⑥ Accès à l'aide
- ⑦ Vérification des services mobiles en ligne disponibles sur le véhicule de votre choix

Selon le portefeuille et la réalisation technique, la barre de navigation peut encore comporter des vignettes supplémentaires :

- Liens vers boutique en ligne (symbole : chariot)
- Notifications (symbole : enveloppe)
- Réglages (symbole : engrenage)

Gestion des notifications

Lecture ou suppression de notifications

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Notifications**.

2. Sélectionnez le véhicule.
3. Sélectionnez le service pour lequel vous souhaitez recevoir des notifications.
 - Les éventuelles remarques et notifications actuelles sont affichées dans le tableau.
4. Pour afficher d'autres messages, cliquez sur **Plus d'informations**.

 Les 20 derniers messages s'affichent. Si vous cliquez sur **Plus d'informations**, les messages plus anciens s'affichent également.

Définition des canaux de notification

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Réglages** ► **Réglages des notifications**.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Cochez la case du service concerné pour recevoir automatiquement les notifications.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. ◀

Connexion ou déconnexion sur le portail web

Pour pouvoir vous connecter au portail web We Connect, vous devez vous être enregistré au préalable.

Connexion

1. Connectez-vous à votre ordinateur et lancez le navigateur Internet.
2. Dans la ligne d'adresse du navigateur Internet, saisissez l'adresse URL suivante : www.portal.volkswagen-we.com.
3. Cliquez sur **Connexion** dans la barre de navigation.
 - Le site web s'ouvre pour la connexion et l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Connexion**.
5. Saisissez vos données d'accès valides et cliquez sur **Connexion**.
 - Vous accédez directement à votre véhicule. Si vous avez enregistré plusieurs véhicules, vous accédez au dernier véhicule utilisé dans le portail web We Connect.

Déconnexion

Déconnectez-vous dès que vous n'utilisez plus le portail. Vous protégez ainsi votre compte utilisateur de tout abus.

Pour des raisons de sécurité, vous êtes automatiquement déconnecté du portail si vous n'effectuez plus aucune saisie pendant quelques minutes.

Vous pouvez également vous déconnecter à tout moment vous-même :

- Dans la barre de navigation, cliquez sur **Déconnexion** sur le bord gauche de l'écran.
- Vous êtes déconnecté et redirigé vers la page d'accueil du portail web We Connect. <

L'application We Connect

Entrée en matière

Les véhicules dotés jusqu'à juillet 2019 des porte-feuilles e-Remote, Guide & Inform ou Security & Service utilisaient l'application Volkswagen Car-Net proposée jusqu'alors. Volkswagen conseille pour ces véhicules d'effectuer une mise à jour pour pouvoir utiliser la nouvelle application compatible Volkswagen We Connect. La nouvelle application We Connect est nécessaire pour continuer d'utiliser les packs.

Le développement de l'application Volkswagen Car-Net n'est pas poursuivi. L'application sera abandonnée au plus tard début 2020.

L'application Volkswagen We Connect vous permet d'exécuter certains des services décrits dans la présente Notice à l'aide d'un appareil de téléphonie mobile.

Pour cela, vous avez besoin, entre autres, d'une connexion Internet.

Plusieurs minutes peuvent s'écouler entre l'émission de données via l'application We Connect et un retour d'information possible.

Certaines fonctions de l'application We Connect peuvent également être exécutées sur le portail Web.

 En raison de perfectionnements constants, des différences entre la présente description des services et l'application installée sont possibles. <

Prérequis pour l'utilisation de l'application We Connect

- Vous disposez d'un appareil de téléphonie mobile compatible. Vous pouvez vérifier la compatibilité de votre matériel sur www.portal.volkswagen-we.com.
- L'application est installée sur votre appareil de téléphonie mobile. Vous disposez de suffisamment d'espace de stockage libre.
- Vous disposez d'une connexion Internet fonctionnant correctement et permettant la transmission de données.

 Afin de pouvoir utiliser l'application également lors de vos déplacements, Volkswagen vous recommande de souscrire un contrat de téléphonie mobile séparé avec option de données. <

Installation de l'application We Connect

Pour pouvoir exécuter des services via un appareil de téléphonie mobile, vous devez effectuer les opérations préalables suivantes :

- Vérifiez sur www.portal.volkswagen-we.com si votre appareil de téléphonie mobile est bien compatible.
- Installez l'application.

Système d'exploitation

L'application est disponible pour les appareils de téléphonie mobile équipés des systèmes d'exploitation suivants :

- iOS
Téléchargement via Apple App Store
- Android
Téléchargement via Google Play Store

Installation

Tenez compte du manuel d'utilisation de votre appareil de téléphonie mobile. Vous pourrez y découvrir comment installer, désinstaller et fermer complètement des applications. <

Différences entre iOS et Android

Dans l'application, les sous-menus et options de réglage sont presque identiques pour les appareils de téléphonie mobile iOS et Android. C'est pourquoi nous ne donnons qu'une illustration des interfaces utilisateur des services (correspondant à iOS ou Android) à titre d'exemple. <

Page d'accueil de l'application We Connect

Après l'installation et le démarrage de l'application, une « page de bienvenue » s'affiche. Sur la « page de bienvenue », vous pouvez consulter le mode démonstration ou vous connecter. La page d'accueil proprement dite s'affiche après la connexion.

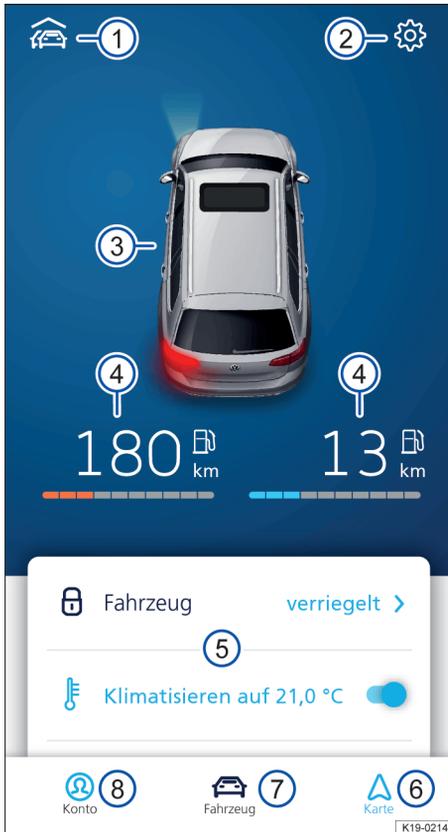


Fig. 6 Exemple de représentation de la page d'accueil de l'application

- ① Vue d'ensemble des véhicules reliés à l'application
- ② Réglages du véhicule
- ③ Vue d'ensemble du statut du véhicule (glaces ouvertes ou fermées, portes ouvertes ou fermées, éclairage allumé ou éteint)
- ④ Autonomie de carburant (à gauche) et autonomie de charge (à droite) (dans le cas d'un moteur à combustion interne pur, seule l'autonomie de carburant est affichée)
- ⑤ Vue d'ensemble des services disponibles (pour afficher d'autres services, balayez l'écran du bas vers le haut)
- ⑥ Carte
- ⑦ Statut du véhicule
- ⑧ Réglages du compte

Pour accéder à la page d'accueil, connectez-vous avec votre Volkswagen ID. Peu importe que vous ayez effectué l'enregistrement sur le portail We Connect, dans l'application We Connect ou dans le système d'infodivertissement du véhicule.

i Le bouton de fonction du service « Chauffage stationnaire » est, le cas échéant, disponible sur les véhicules à moteur à combustion interne à la place des boutons correspondant aux services « Climatisation », « Dégivrage électrique de glace » et « Recharge de la batterie ». <

Connexion ou déconnexion dans l'application We Connect

Pour pouvoir vous connecter à l'application We Connect, vous devez vous être enregistré au préalable.

i En vous enregistrant, vous générez un Volkswagen ID avec lequel vous pouvez vous connecter à Car-Net et à tous les autres systèmes Volkswagen. Si vous êtes déjà enregistré sur un service numérique Volkswagen tel que « MeinAuto.de », vous pouvez vous connecter à l'aide des mêmes données d'accès sans devoir vous réenregistrer sur Car-Net.

Connexion

1. Démarrez l'application We Connect.
2. Touchez **Connexion**.
3. Touchez **Ajouter un compte**.
4. Saisissez vos données d'accès valides puis touchez **Se connecter**.
5. Sélectionnez le véhicule.

i Si vous saisissez trois fois de suite un mot de passe erroné, votre compte d'utilisateur est bloqué temporairement pour des raisons de sécurité.

Déconnexion

Déconnectez-vous dès que vous n'utilisez plus le portail. Vous protégez ainsi votre compte utilisateur de tout abus.

1. Touchez le symbole du véhicule actuel.
2. Touchez **Déconnexion**.
3. Fermez l'application We Connect.
4. Arrêtez complètement l'application We Connect afin qu'elle ne soit plus active en arrière-plan.
 - Pour cela, tenez compte du manuel d'utilisation de votre appareil de téléphonie mobile. <

Services e-Remote

Portes & éclairage

Entrée en matière

Le service « Portes & éclairage » vous permet de consulter les états suivants :

- Ouverture ou fermeture de glaces, portes, capot avant ou capot arrière électriques
- Verrouillage ou déverrouillage du véhicule
- Activation ou désactivation des feux de position* ou des feux de stationnement*

* Possible uniquement sur certains modèles de véhicules

 Vous pouvez consulter l'état des composants indiqués mais pas le modifier. <

Contrôle de l'état des portes et de l'éclairage dans l'application We Connect

 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Touchez le bouton de fonction  ou balayez l'écran depuis le bord gauche vers la droite jusqu'à l'image.

L'état des portes et de l'éclairage s'affiche au-dessus de la vue d'ensemble des services.

Vous pouvez voir si des feux sont allumés sur votre véhicule.

Les portes, glaces ou capots ouverts apparaissent en rouge.

Symbole et signification



Véhicule verrouillé



Véhicule déverrouillé. <

Causes d'éventuels problèmes

 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

Les circonstances suivantes peuvent empêcher l'exécution du service « Portes & éclairage » :

- Vous êtes trop éloigné de votre véhicule.
- Les prérequis ne sont pas réunis → page 7, *Prérequis pour l'utilisation des services.* <

Gestionnaire de temps

📖 Entrée en matière

Le service « Gestionnaire de temps » vous indique à quel moment vous devez partir pour arriver à temps à vos rendez-vous. Pour cela, le service utilise les informations des sources suivantes :

— Calendrier de l'appareil

Dans l'application, les adresses « Maison » et « Travail » sont enregistrées sous Favoris.

 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.

L'itinéraire est calculé à partir de la dernière position de stationnement connue du véhicule. 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. Le service « Gestionnaire de temps » est disponible uniquement dans l'application. 

Affichage et réglage du gestionnaire de temps

🔔 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

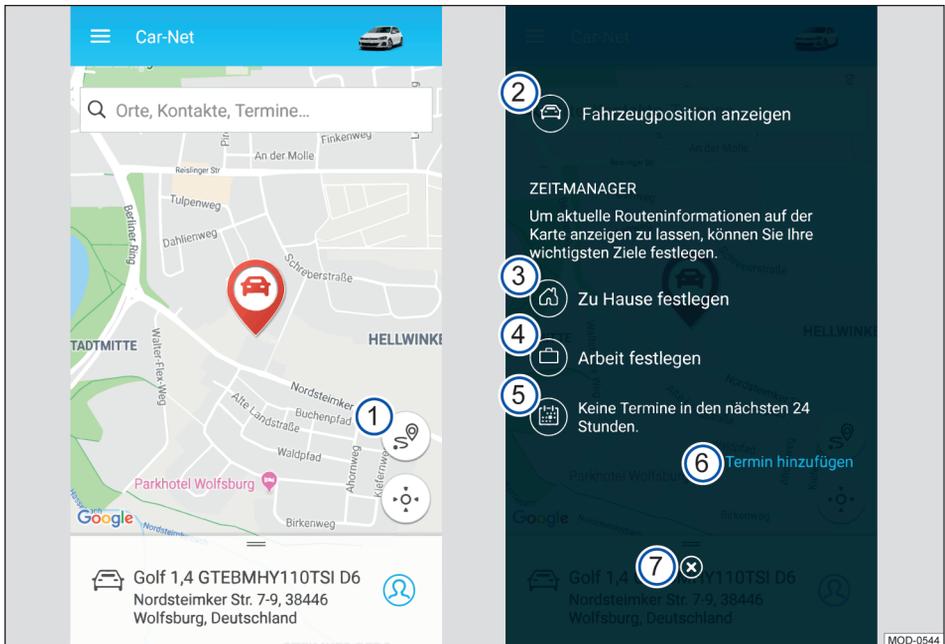


Fig. 7 À gauche : page d'accueil ; à droite : interface utilisateur centrale du gestionnaire de temps.

- 1 Le bouton de fonction ouvre l'interface utilisateur.
- 2 Génération d'une navigation depuis votre position jusqu'au véhicule.
- 3 Passage à une vue cartographique sur laquelle vous pouvez définir une adresse de domicile.

- 4 Passage à une vue cartographique sur laquelle vous pouvez définir une adresse de travail.
- 5 Indication du point de rendez-vous. Si des rendez-vous sont répertoriés, il est possible d'afficher les itinéraires correspondants.
- 6 Ajoute les rendez-vous d'un calendrier préalablement sélectionné.

⑦ Retour à la page d'accueil.

En définissant des adresses (domicile, travail, rendez-vous) et les heures des rendez-vous, vous pou-

vez créer des navigations sur les itinéraires entre les différents rendez-vous, et les envoyer au véhicule. Lorsque vous ne pouvez pas arriver à temps à un rendez-vous, le système vous l'indique. <

Position de stationnement

📖 Entrée en matière

La position de stationnement peut être consultée via le service « Position de stationnement ». Outre la position de stationnement de votre véhicule, vous pouvez également, à l'aide du GPS, afficher votre position actuelle sur la carte ainsi que l'itinéraire vous permettant de rejoindre à votre véhicule.

Une fois que vous avez garé votre véhicule et retiré la clé du contact-démarrreur (ou coupé le contact en cas de système de fermeture et de démarrage sans clé « Keyless Access »), votre position de stationnement actuelle est calculée via les coordonnées du GPS et transmise automatiquement au serveur des services où elle est enregistrée.

 Si la position de stationnement de votre véhicule change sans que le contact ne soit mis (par ex. en cas de remorquage), la nouvelle position de stationnement ne peut alors pas être déterminée. La nouvelle position de stationnement ne peut pas non plus être déterminée si le mode privé est réglé dans le véhicule. <

— Vous pouvez faire calculer ici un itinéraire pour votre véhicule.

 Saisissez une adresse comme point de départ, placez un point sur la carte ou utilisez votre emplacement actuel en cliquant sur le bouton de fonction bleu situé dans le coin supérieur droit.

 Pour calculer l'itinéraire pour vous rendre à votre véhicule, vous devez éventuellement autoriser l'accès de votre navigateur à votre position.

Navigation dans la carte

- Pour déplacer l'extrait de la carte, appuyez sur le bouton gauche de la souris sans le relâcher et bougez la souris.
- Pour agrandir et réduire l'affichage, maintenez la touche Ctrl appuyée et déplacez la molette de la souris. <

Affichage de la position de stationnement dans l'application We Connect <

Affichage de la position de stationnement sur le portail We Connect

 **Veillez respecter les informations**   **et**  **figurant à la page 4.**

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Si le véhicule souhaité n'est pas affiché sur la page d'accueil, sélectionnez le véhicule dans la barre de navigation située sur le bord gauche de l'écran.
3. Sélectionnez les services « We Connect ».
 - Les services disponibles s'affichent.
4. Faites défiler les services affichés jusqu'à **Position de stationnement**.
 - La position de stationnement du véhicule sélectionné est représentée dans l'extrait de la carte par le symbole .
5. Pour plus de détails, cliquez sur **Plus** dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

 **Veillez respecter les informations**   **et**  **figurant à la page 4.**

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
 - Le dernier statut du véhicule est chargé.
3. Dans la barre de navigation, sur le bord inférieur de l'écran, touchez **Carte**.
 - Votre emplacement actuel est affiché.
4. Touchez  sur le bord droit de la carte.
 - L'emplacement actuel du véhicule s'affiche.

Navigation vers le véhicule

Balayer le menu situé sous la carte vers le haut jusqu'à la zone **Plus**.

- Vous avez ici plusieurs possibilités :
 - **Afficher l'itinéraire** vous montre l'itinéraire de votre position actuelle jusqu'à votre véhicule.
 - **Guidage** ouvre une application disponible sur l'appareil de téléphonie mobile, permettant de lancer un guidage.

- **Partager l'adresse** indique les différentes possibilités disponibles pour le partage de la position du véhicule avec les contacts enregistrés sur l'appareil de téléphonie mobile.

 Pour pouvoir exécuter un calcul d'itinéraire jusqu'à votre véhicule, vous devez activer les services de localisation de votre appareil de téléphonie mobile. 

Statut du véhicule

Entrée en matière

Le service « Statut du véhicule » vous permet de consulter les données suivantes en un coup d'œil :

- Autonomie électrique
- État de charge de la batterie haute tension
- Informations sur les portes/vitres (ouvertes ou fermées)
- Informations sur l'éclairage du véhicule (allumé ou éteint)
- Informations sur le verrouillage centralisé

Affichage du statut du véhicule sur le portail We Connect

ⓘ Veuillez respecter les informations ⚠, ⚡ et ⓘ figurant à la page 4.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Si le véhicule souhaité n'est pas affiché sur la page d'accueil, sélectionnez le véhicule dans la barre de navigation située sur le bord gauche de l'écran.
3. Sélectionnez les services « We Connect ».
 - Les services disponibles s'affichent.
4. Défilez dans les services affichés jusqu'à **Statut du véhicule**.
 - La représentation graphique et en couleurs des portes et fenêtres vous permet de voir si celles-ci sont ouvertes ou fermées.
5. Pour plus de détails, cliquez sur **Plus** dans le coin supérieur droit de la fenêtre.
 - Le statut du véhicule sélectionné s'affiche.

Affichage du statut du véhicule dans l'application We Connect

ⓘ Veuillez respecter les informations ⚠, ⚡ et ⓘ figurant à la page 4.

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
 - Le dernier statut du véhicule est chargé.

– Si des glaces ou des portes sont ouvertes, elles sont repérées en **rouge** dans la représentation d'ensemble.

– Les portes du conducteur, du passager avant et les portes arrière sont représentées **ouvertes**.

3. Balayez l'écran vers le haut jusqu'à la zone **Informations sur le véhicule**.
 - Le statut actuel du véhicule est affiché.
4. Pour consulter le temps restant avant les prochaines échéances d'entretien, la consommation moyenne et la distance parcourue lors du dernier trajet, balayez vers la gauche dans la zone **Informations sur le véhicule**.



Le statut du véhicule peut également être consulté dans le système d'infodivertissement, sous l'option de menu **Véhicule**.

Causes d'éventuels problèmes

ⓘ Veuillez respecter les informations ⚠, ⚡ et ⓘ figurant à la page 4.

Les circonstances suivantes peuvent empêcher l'exécution du service « Statut du véhicule » :

- Vous êtes trop éloigné de votre véhicule.
- Les prérequis ne sont pas réunis → page 7, *Prérequis pour l'utilisation des services*.

Données de conduite

📖 Entrée en matière

Une fois que vous avez garé votre véhicule et retiré la clé du contact-démarrateur, les données de conduite collectées lors du dernier trajet, sont automatiquement enregistrées sur le serveur des services.

Les données de conduite suivantes sont disponibles en fonction du modèle de véhicule :

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

Affichage des données de conduite sur le portail We Connect

📖 **Veillez respecter les informations** ⚠️, ⚠️ et ❗ figurant à la page 4.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Si le véhicule souhaité n'est pas affiché sur la page d'accueil, sélectionnez le véhicule dans la barre de navigation située sur le bord gauche de l'écran.
3. Sélectionnez les services « We Connect ».
 - Les services disponibles s'affichent.
4. Faites défiler les services affichés jusqu'à **Données de conduite**.
5. Pour plus de détails, cliquez sur **Plus** dans le coin supérieur droit de la fenêtre.
 - Les données de conduite du véhicule sélectionné (les cinq derniers trajets de la journée) sont affichés sous forme de diagramme.
6. Pour afficher des informations détaillées, cliquez sur la barre souhaitée.

 Vous pouvez afficher un diagramme basé sur la distance parcourue (km), la durée du trajet (h), la vitesse moyenne (km/h) ou la consommation moyenne (l/100 km ou kWh/100 km) ainsi que sur différents mois de votre choix.

Dans le cas des véhicules électriques, la consommation électrique peut être affichée.

Données de conduite depuis le dernier ravitaillement

1. Cliquez sur  en bas à droite de l'affichage des données de conduite.
 - Une fenêtre avec les données de conduite depuis le dernier ravitaillement s'ouvre.

Suppression des données de conduite

1. Cliquez sur  en bas à droite de l'affichage des données de conduite.
2. Sélectionnez si vous souhaitez supprimer toutes les données ou uniquement les données de conduite d'une certaine période.
3. Cliquez sur **Supprimer les données**.

Téléchargement des données de conduite

1. Cliquez sur  en bas à droite de l'affichage des données de conduite.
2. Choisissez la période et cliquez sur **Exporter les données**.
3. Choisissez l'emplacement de stockage.
 - Les données de conduite sélectionnées sont téléchargées et enregistrées au format « .xls ».

Affichage des données de conduite dans l'application We Connect

📖 **Veillez respecter les informations** ⚠️, ⚠️ et ❗ figurant à la page 4.

Affichage des données de conduite

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
 - Le dernier statut du véhicule est chargé.
3. Balayez l'écran vers le haut jusqu'à la zone **Services**.
4. Touchez le service **Données de conduite**.
 - Une vue des données de conduite actuelles s'ouvre.
5. Dans la partie inférieure de l'écran, accédez au trajet souhaité ou sélectionnez la barre dans le diagramme.

Réglage de l'affichage

1. Touchez le bouton de fonction bleu sur le bord inférieur de l'écran.
 - Un masque de saisie s'ouvre. Vous pouvez définir si le diagramme doit représenter la con-

sommatation (l/100 km ou kWh/100 km), la distance parcourue (km) ou la durée du trajet (h).

Vous pouvez également définir si les données de conduite doivent être affichées depuis le départ, depuis le dernier appoint de carburant (pas disponible sur les véhicules électriques) ou sous forme d'aperçu à long terme.

Suppression des données de conduite

1. Accédez à la page d'accueil.
2. Touchez .
 - Les réglages du véhicule s'ouvrent.
3. Continuez de balayer vers le haut jusqu'à la zone **Gestion des données**.
4. Touchez **Réinitialisation des données de conduite**.
5. Indiquez si vous souhaitez que la suppression concerne les données à long terme, les données collectées depuis le départ ou celles collectées depuis le dernier ravitaillement (sauf véhicules électriques).
6. Confirmez la suppression. 

Causes d'éventuels problèmes

 **Veillez respecter les informations ,  et ** figurant à la page 4.

Les circonstances suivantes peuvent empêcher l'exécution du service « Statut du véhicule » :

- Vous êtes trop éloigné de votre véhicule.
- Les prérequis ne sont pas réunis → page 7, *Prérequis pour l'utilisation des services*. 

e-Manager / Gestionnaire de recharge

Entrée en matière

Suivant le modèle de véhicule et le pack considéré, la désignation du service est « e-Manager » ou « Gestionnaire de recharge ».

L'e-manager ou Gestionnaire de recharge regroupe les services suivants au sein d'une application :

- page 36, *Recharge*.
- page 38, *Climatisation*.
- page 40, *Heures de départ*.

 Rechargez de préférence votre véhicule avec une faible puissance de recharge. Le fait de recharger fréquemment la batterie avec une puissance de recharge élevée, par ex. en courant continu, peut entraîner une réduction durable de la capacité de recharge. 

Recharge

📖 Entrée en matière

Pendant sa durée de vie, la batterie haute tension est soumise à un processus de vieillissement technique. Seuls une utilisation et un entretien irréprochables de la batterie haute tension permettront de préserver son efficacité à long terme.

Lisez par conséquent les informations figurant dans la Notice d'Utilisation de votre véhicule électrique ou hybride et respectez les consignes correspondantes lors de l'utilisation de votre véhicule.

Veillez respecter les indications du système d'infodivertissement de votre véhicule. Pour charger votre véhicule depuis le système d'infodivertissement, veuillez suivre les instructions.

Rechargez de préférence votre véhicule avec une faible puissance de recharge. Le fait de recharger fréquemment la batterie avec une puissance de recharge élevée, par ex. en courant continu, peut entraîner une réduction durable de la capacité de recharge.

⚠️ 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.

⚠️ MISE EN GARDE

Ne rechargez jamais la batterie haute tension sur une prise ou une installation électrique inconnue ou non vérifiée par un spécialiste qualifié. Même des courants de charge très faibles sur une prise ou une installation électrique en mauvais état peuvent provoquer des dommages graves, notamment des incendies.

⚠️ MISE EN GARDE

Rouler avec une batterie haute tension insuffisamment chargée ou avec un niveau de carburant insuffisant peut provoquer l'immobilisation du véhicule sur la voie publique et ainsi entraîner des accidents et des blessures graves.

- Circulez toujours avec une batterie haute tension suffisamment chargée ou avec un niveau de carburant suffisant.
- Rechargez à temps la batterie haute tension ou ravitaillez à temps votre véhicule en carburant.

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

📖 Tenez compte des ⚠️, ⚠️ et ⓘ à la page 4 et des ⚠️ et ⚠️ au début de ce chapitre, à la page 36.

Le niveau de charge minimum de la batterie fixé dans la section « Réglages » définit, dans la mesure où une heure de départ a été paramétrée, le moment où la recharge automatique doit être démarrée, par ex. lorsque l'état de charge de la batterie descend sous la valeur de 30 % définie par vos soins. Le véhicule est ensuite rechargé jusqu'à la limite de recharge inférieure indiquée.

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Touchez .
4. Touchez **Caractéristiques du véhicule** ▶ **Courant de charge maximal** ou ▶ **Niveau de charge minimum**.
5. Définissez la limite de recharge inférieure de la batterie et l'intensité maximale du courant à l'aide du curseur.

Les réglages effectués permettent de définir si la recharge doit immédiatement se poursuivre ou si le processus de recharge doit s'arrêter pour reprendre ultérieurement lorsque la limite inférieure est atteinte. Un niveau de recharge minimum approprié est donc garanti grâce à l'usage des heures de départ.

📘 Le niveau de charge minimum est valable pour tous les lieux de recharge. La limite de recharge supérieure peut être réglée indépendamment pour tous les profils de lieu de recharge. ◀

Recharge de la batterie haute tension via le portail We Connect

📖 Tenez compte des ⚠️, ⚠️ et ⓘ à la page 4 et des ⚠️ et ⚠️ au début de ce chapitre, à la page 36.

Préparatifs

1. Assurez-vous que le véhicule est bien raccordé à une prise de courant appropriée. Si tel n'est pas le cas, un message correspondant s'affiche.
2. Accédez au portail Web et connectez-vous.
3. Cliquez sur **Mes véhicules**.
 - Une vue d'ensemble de tous les véhicules que vous avez enregistrés s'affiche.

4. Sélectionnez le véhicule.
5. Sélectionnez e-manager.
6. Si nécessaire, procédez à des réglages avant la recharge.
7. Cliquez sur Démarrer la recharge.
 - La capacité de la batterie haute tension est affichée. L'autonomie électrique est également affichée en km. Cette valeur est notamment calculée à partir de votre style de conduite, du profil de conduite sélectionné, de votre consommation d'énergie momentanée et de la capacité de la batterie.

Recharge de la batterie haute tension

1. Cliquez sur Démarrer la recharge.
 - Le processus de recharge est lancé et, en fonction du modèle du véhicule, la durée de recharge restante s'affiche.
2. Pour arrêter manuellement le processus de recharge, cliquez sur Stopper la recharge. <

Recharge impossible

 Tenez compte des ,  et  à la page 4 et des  et  au début de ce chapitre, à la page 36.

La recharge de la batterie haute tension est interrompue ou n'est pas lancée dans les cas suivants :

- Le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique n'est pas en position « P ».
- Absence d'alimentation en courant ou défaut technique.
- Le verrouillage automatique de la fiche ne fonctionne pas.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.
- La fiche de recharge n'est pas raccordée.
- Les prérequis ne sont pas réunis → page 7, *Prérequis pour l'utilisation des services.* <

Recharge de la batterie haute tension dans l'application We Connect

 Tenez compte des ,  et  à la page 4 et des  et  au début de ce chapitre, à la page 36.

Préparatifs

1. Assurez-vous que le véhicule est bien raccordé à une prise de courant appropriée. Si tel n'est pas le cas, un message correspondant s'affiche.
2. Démarrez l'application et connectez-vous.
3. Sélectionnez le véhicule.
4. Touchez .
5. Si nécessaire, procédez à des réglages avant la recharge.

Recharge de la batterie haute tension

1. Dans le cas de Recharge, déplacez le curseur vers la droite.
 - Le processus de recharge démarre et, en fonction du modèle du véhicule, la durée de recharge restante s'affiche.
2. Pour arrêter manuellement le processus de recharge, déplacez le curseur Prêt dans ... vers la gauche. <

Climatisation

Entrée en matière

Le service « Climatisation » vous permet de climatiser l'habitacle avant de prendre la route.

De plus, vous pouvez exécuter les fonctions suivantes sur certains modèles :

- Allumer et éteindre le dégivrage électrique de pare-brise et le dégivrage de glace arrière

Comme 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 de votre véhicule va diminuer.

Veillez respecter les indications du système d'infodivertissement de votre véhicule. Pour climatiser votre véhicule depuis le système d'infodivertissement, veuillez suivre les instructions.

 Ce service n'est éventuellement pas disponible sur tous les véhicules. Si votre véhicule n'est pas doté du service « Climatisation », il peut éventuellement être équipé du service « Chauffage stationnaire en ligne ».

Durée de fonctionnement du climatiseur

- 30 minutes maximum en cas de raccordement à une alimentation en courant externe
- 15 minutes maximum en cas de fonctionnement sur batterie

 En cas d'écart 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 le portail We Connect

 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

Effectuez les opérations suivantes :

1. Coupez l'allumage du véhicule.
2. Raccordez le véhicule à une prise de courant et lancez le processus de recharge.
3. Accédez au portail Web et connectez-vous.
4. Cliquez sur **Mes véhicules**.

- Une vue d'ensemble de tous les véhicules que vous avez enregistrés s'affiche.

5. Sélectionnez le véhicule.
6. Dans la vue d'ensemble des services, sélectionnez **e-Manager**.
7. Sélectionnez **Climatisation**.
8. Réglez la température à l'aide de **+** et **-**.
9. Cliquez sur **Démarrer la climatisation** ou **Arrêter la climatisation**.

OU : cliquez sur **Démarrer le dégivrage des glaces** ou **Arrêter le dégivrage des glaces**.

Climatisation du véhicule dans l'application We Connect

 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

Activation ou désactivation de la climatisation

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Pour climatiser le véhicule, touchez l'indication de température.
4. Réglez la température à l'aide du curseur.
5. Touchez **Démarrer la climatisation** ou **Arrêter la climatisation**.

Activation ou désactivation du dégivrage des glaces

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Pour démarrer le dégivrage des glaces, déplacez le curseur du **dégivrage des glaces** vers la droite.
4. Pour arrêter le dégivrage des glaces, déplacez le curseur du **dégivrage des glaces** vers la gauche.

Climatisation impossible

 Veuillez respecter les informations ,  et  figurant à la page 4.

La climatisation est interrompue ou n'est pas lancée dans les cas suivants :

- Le contact est mis.
- Le levier sélecteur de la boîte de vitesses automatique n'est pas en position « P ».
- Dysfonctionnement technique.
- Le véhicule est contrôlé à l'aide d'un lecteur de diagnostic.

- L'état de charge de la batterie haute tension est trop faible.
- Le véhicule n'est pas raccordé à une alimentation en courant externe.
- Les prérequis ne sont pas réunis.



Heures de départ

Entrée en matière

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

Pour définir les heures de départ de votre véhicule à l'aide du système d'infodivertissement, veuillez suivre les instructions du système d'infodivertissement.

Critère	Quantité	Signification	Réglages possibles
Heure de départ	3 max.	Horaire auquel le véhicule doit être disponible dans un certain état	Jour de la semaine : une seule fois, de manière récurrente Heure. Lieu de recharge : sélection parmi les lieux de recharge définis
Lieu de recharge	10 max.	Caractéristiques du lieu où votre véhicule est rechargé (travail, domicile, etc.)	Fonction : recharge, climatisation, recharge et climatisation Limite de recharge supérieure Intensité de courant maximale Courant de nuit : oui, non, début, fin

Exemple

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. 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.

Voici comment vous programmeriez cette fonction :

— 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

Programmation des heures de départ via le portail We Connect

ⓘ Veuillez respecter les informations ⚠, ⚡ et ! figurant à la page 4.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Si le véhicule souhaité n'est pas affiché sur la page d'accueil, sélectionnez le véhicule dans la barre de navigation située sur le bord gauche de l'écran.
3. Sélectionnez les services « We Connect ».
 - Les services disponibles s'affichent.

4. Dans la vue d'ensemble des services, sélectionnez e-Manager ► Heures de départ.
 - Une vue d'ensemble succincte de vos heures de départ programmées s'affiche. Vous pouvez activer et désactiver les heures de départ à l'aide des curseurs.

Programmation de l'heure de départ

1. Cliquez sur ✎.
2. Effectuez les réglages suivants sur l'écran :
 - Programmation de l'heure de départ
 - Définition de l'intervalle et du jour de la semaine

3. Cliquez sur Enregistrer.

< — Définition du tarif réduit

7. Touchez Synchroniser.

Programmation des heures de départ dans l'application We Connect

 Veuillez respecter les informations   et  figurant à la page 4.

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Touchez Heures de départ.
 - La vue d'ensemble des heures de départ s'affiche.
4. Touchez Heure de départ.
5. Procédez aux réglages suivants :
 - 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

Ajout et modification du lieu de recharge

 Vous pouvez enregistrer 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 ».

1. Démarrez l'application et connectez-vous.
2. Sélectionnez le véhicule.
3. Tirez l'écran vers le bas et maintenez-le ainsi pendant 3 secondes.
 - Le dernier statut du véhicule est chargé.
4. Touchez Heures de départ.
 - La vue d'ensemble des heures de départ s'affiche.
5. Dans la rubrique « Sélection du lieu de recharge », sélectionnez le lieu de recharge à éditer.

OU : touchez Ajouter un lieu de recharge.
6. Procédez aux réglages suivants :
 - Saisie du nom
 - Définition de la fonction à exécuter (recharge, climatisation, recharge et climatisation)
 - Réglage des limites de recharge supérieures de la batterie (niveau de recharge maximal)
 - Réglage de l'intensité de courant maximale

 La température de l'habitacle est définie sur la valeur fixée dans le service « Climatisation ». La température ne peut pas être réglée ici.

 Pour le profil de lieu de charge « Standard », vous pouvez uniquement activer ou désactiver la recharge et la climatisation.

Stations-service et stations de recharge

Entrée en matière

Ce service 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.

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 des informations actuelles du fournisseur de services.

Le service « Stations-service et stations de recharge » n'est disponible que dans l'application We Connect.



La recherche de stations de recharge n'est pas disponible sur tous les modèles de véhicules. <

Lancer une recherche

 **Veillez respecter les informations ,  et ** figurant à la page 4.

Lancez la recherche via le système d'infodivertissement :

1. Activez le système d'infodivertissement.
2. Appuyez sur la touche **NAV**.
3. Appuyez sur le bouton de fonction Car-Net.
4. Appuyez sur le bouton de fonction **Stations-service** (pour le ravitaillement en carburant) ou **Stations de recharge** (pour la recharge électrique).
5. Sélectionnez la fonction souhaitée.
 - Après l'exécution du service, les stations-service s'affichent dans le système d'infodivertissement et peuvent être utilisées comme destinations de navigation. <

Gestion du compte utilisateur

Modification des données utilisateur et d'accès

Entrée en matière

Vous pouvez modifier vos données utilisateur et vos données d'accès sur le portail We Connect. Une modification de ces données via l'application n'est pas possible. Les données utilisateur et d'accès regroupent :

- Des informations personnelles comme le nom et l'adresse
- Des paramètres de compte comme l'adresse électronique, le mot de passe et la langue
- Les données contractuelles

Veillez noter que toute modification apportée aux données d'accès (adresse électronique et mot de passe) s'applique également à tous les systèmes Volkswagen utilisant le Volkswagen ID.

 Nous recommandons, en cas de modification de plusieurs données, de procéder par étape et de ne pas effectuer toutes les modifications en une seule fois. Attendez toujours la confirmation de la modification que vous venez d'effectuer avant de procéder à la suivante.

1. Accédez au portail Web et connectez-vous.
2. Dans la barre de navigation, cliquez en bordure gauche de l'écran sur **Réglages**.
3. Pour apporter des modifications à votre compte utilisateur, sélectionnez l'un des onglets suivants :
 - Données personnelles
 - Mon compte
 - Gestion des véhicules

 Vous pouvez également vérifier dans la rubrique **Données personnelles** ► **Informations personnelles** si votre compte utilisateur est vérifié.

Modification des données personnelles

1. Cliquez sur **Modifier les données**.

2. Modifiez si nécessaire le nom, la date de naissance, l'adresse, le fuseau horaire ou toute autre indication.
3. Cliquez sur **Sauvegarder les modifications**.

 Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque *.

 Vous pouvez également définir si et comment vous souhaitez être contacté par Volkswagen AG à des fins publicitaires personnalisées et de recherche marketing. Pour cela, cochez les cases considérées.

Modification de l'adresse électronique

Vous devez saisir votre mot de passe pour confirmer la modification de votre adresse électronique.

 Lorsque vous modifiez votre adresse électronique ou votre mot de passe, vos données d'accès à « Mein Auto » sont également modifiées.

1. Dans les réglages du compte, cliquez sur **Modification de l'adresse électronique**.
2. Veuillez suivre les instructions indiquées à l'écran.
 - Vous recevez un message électronique de confirmation à votre nouvelle adresse électronique. Vous pouvez continuer à utiliser l'ancienne adresse électronique pour vous connecter jusqu'à la confirmation finale.
3. Cliquez sur **Suivant**.
 - Vous êtes redirigé sur la page de connexion du portail web et vous devez vous reconnecter.

 Vous pouvez également supprimer votre compte utilisateur dans les réglages du compte. Veuillez noter que dans ce cas, vos données seront irrémédiablement supprimées.

Modification de la langue

Modification de la langue sur le portail We Connect

Vous pouvez modifier la langue du portail Web via les données utilisateur et d'accès. Cette option n'existe que dans les pays où plusieurs langues sont parlées, comme en Belgique.

Modification de la langue dans l'application We Connect

Lorsque vous changez la langue de votre appareil de téléphonie mobile, vous modifiez automatiquement la langue de l'application. Vous ne pouvez pas modifier la langue directement dans l'application. <

Données et contrat

Transfert des services

Vous avez différentes possibilités pour transférer les services Car-Net.

Changement d'utilisateur principal

Voici ce que déclenche un changement d'utilisateur principal réussi :

- En tant qu'ancien propriétaire, vous recevez un message électronique vous informant du changement d'utilisateur principal.
- L'affectation véhicule/ancien propriétaire est supprimée. Le véhicule est retiré de votre garage sur le portail We Connect.
- Les services Car-Net sont transmis au nouvel utilisateur principal.
- Les données du nouvel utilisateur principal sont validées.
- Un message de confirmation du changement d'utilisateur principal s'affiche à l'écran du système d'infodivertissement.

Le nouvel utilisateur principal doit enregistrer le véhicule avec son Volkswagen ID. Il doit pour cela procéder de la manière suivante :

1. Accédez au portail We Connect et connectez-vous ou créez un nouveau compte utilisateur.
 - Lors de la saisie du numéro d'identification du véhicule, un message peut s'afficher, indiquant que le véhicule est encore associé à l'ancien propriétaire.
2. Si le changement d'utilisateur principal est légitime et doit bien avoir lieu, cliquez sur OK et effectuez les éventuelles opérations supplémentaires.
 - Le véhicule est désormais associé au Volkswagen ID du nouvel utilisateur principal.

 Nous vous recommandons également de réinitialiser le système d'infodivertissement sur les réglages d'usine. Veuillez consulter à cet effet la notice du système d'infodivertissement.

Utilisateurs autorisés

Les utilisateurs autorisés sont les personnes auxquelles vous, en tant que propriétaire de compte, avez indiqué vos données d'accès et donnez l'autorisation d'utiliser pleinement les services Car-Net par au moyen de votre compte utilisateur. En tant que propriétaire de compte, vous devez donc tenir compte des informations suivantes :

- Veillez à ne permettre l'accès aux services Car-Net avec votre compte utilisateur qu'à des personnes dignes de confiance.
- Un utilisateur autorisé peut en principe exécuter tous les services décrits dans la présente Notice, et notamment modifier les données d'accès, exécuter des fonctionnalités ayant une incidence sur la sécurité ou effacer le compte utilisateur.
- Avant de remettre les données d'accès ou de transmettre les droits d'utilisation des services à un utilisateur autorisé, veuillez l'informer du contenu de cette description des services afin que lui aussi puisse reconnaître et éviter les dangers potentiels auxquels lui-même et d'autres personnes peuvent être exposés.

Autre utilisateur

Les autres utilisateurs sont des personnes que vous autorisez, en tant que propriétaire du compte, à utiliser les services de manière restreinte. L'autre utilisateur doit pour cela disposer de son propre Volkswagen ID. La gestion des autres utilisateurs s'effectue exclusivement dans la rubrique « Gestion des véhicules » sur le portail Volkswagen ID ou le portail We Connect → page 20. 

Enregistrement des services comme favoris

Vous pouvez sélectionner comme favoris les services que vous utilisez souvent ou auxquels vous souhaitez accéder plus rapidement. Les favoris s'affichent dans la barre de sélection de la page d'accueil. L'ajout et la suppression de favoris ne peuvent s'effectuer que sur le portail We Connect.

Affection aux favoris

- Cliquez sur ☆.
- ★ : le service est sélectionné comme étant un favori.

 Vous pouvez accéder aux favoris à l'aide de la barre de sélection du portail We Connect.

Annulation de l'affectation aux favoris

- Pour annuler l'affectation aux favoris, cliquez de nouveau sur ☆. 

Suppression des données Car-Net

Si vous ne souhaitez plus utiliser Car-Net, vous pouvez supprimer vos données Car-Net.

1. Accédez au portail We Connect et connectez-vous.
2. Sélectionnez Réglages ► Réglages du compte.
3. Cliquez sur Supprimer les données Car-Net.
4. Cliquez sur Supprimer les données des données mobiles (We Connect/Car-Net) pour valider la demande de confirmation.

Votre compte d'utilisateur Volkswagen existe toujours, même après suppression de vos données Car-Net. Vous pouvez ainsi continuer à utiliser vos autres applications Volkswagen.

 Lors du changement d'utilisateur de votre véhicule, pensez à réinitialiser le système d'infodivertissement sur les réglages d'usine pour garantir également la suppression des données personnelles dans le véhicule.

Renouvellement du contrat

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

Si vous n'avez pas encore terminé la procédure d'activation d'un véhicule, ce dernier sera alors affiché en grisé sous **Véhicules non activés**. Cliquez sur **Terminer l'activation** pour activer le véhicule ou sur **Supprimer** pour supprimer le véhicule de votre compte utilisateur.

 Tenez compte des instructions d'exécution pouvant s'afficher sur cette page web.

1. Dans le portail Web, cliquez sur **Mes véhicules**.
2. Sélectionnez **Gestion du véhicule**.
3. Cliquez sur **Prolonger le contrat**.
 - Le site Internet correspondant s'ouvre.
4. Dans l'onglet **Sélection de l'article**, choisissez le portefeuille de services à renouveler.
 - Si un seul portefeuille de services est disponible ou possible, ce dernier est alors automatiquement placé dans le panier.
5. Cliquez sur **Ouvrir le panier**.
6. Dans le panier, définissez ou modifiez la durée du portefeuille de services concerné.
7. Cliquez sur **Suivant**.
 - Vous accédez à l'onglet suivant intitulé **Adresse de facturation**.
8. Contrôlez les données et modifiez-les si nécessaire.

9. Cliquez sur **Suivant**.
 - Vous accédez à l'onglet suivant intitulé **Mode de paiement**.
10. Définissez le mode de paiement et saisissez les données ou suivez les consignes d'exécution.
11. Cliquez sur **Suivant**.
 - Votre contrat a bien été renouvelé. <

Suppression d'un compte d'utilisateur

Si vous souhaitez également supprimer votre compte d'utilisateur Volkswagen, vous devez d'abord supprimer vos données Car-Net.

- Après suppression de vos données Car-Net, cliquez sur **Aller au Volkswagen ID**.
- Veuillez suivre les instructions indiquées à l'écran. <

Aide

Accès à l'aide sur Internet

Page d'aide

Des fonctions d'aide exhaustives sont disponibles dans le portail Web.

Dans la barre de navigation, cliquez sur **Aide**.

- Vous accédez alors à la page d'aide contenant des informations relatives à l'enregistrement, des consignes relatives aux différents services, une page FAQ ainsi que la version actuelle de la description des services.

Courts textes d'aide

Vous pouvez également afficher une rubrique d'aide concise dans de nombreuses zones de l'écran et fenêtres.

- Cliquez sur le bouton de fonction correspondant



Vous pouvez également visionner des tutoriels vidéos sur les différentes fonctions des services.

Le Chat-Bot

Le Chat-Bot, un assistant virtuel, permet une recherche directe par mots-clés, thèmes ou questions complexes.

1. Cliquez sur le Chat-Bot.
 - Une fenêtre de discussion s'ouvre.
2. Saisissez une question ou un mot-clé.
 - Plusieurs réponses s'affichent pour le domaine thématique saisi.
3. Pour obtenir plus de détails, cliquez sur la réponse souhaitée.

Consultation de l'aide dans l'application We Connect

De nombreuses fonctions d'aide sont disponibles dans l'application We Connect :

- Informations concernant le portefeuille de services choisi
- Tutoriels concernant les fonctions de base de l'application
- Lien vers le portail We Connect
- Foire aux questions (FAQ)

- Brèves instructions concernant les services.

1. Touchez **Compte**.
2. Touchez



Réinitialisation du système d'infodivertissement aux réglages d'usine

Lorsque vous réinitialisez le système d'infodivertissement aux réglages d'usine dans un véhicule déjà enregistré, ce véhicule est bloqué par le système sur le portail We Connect, et toutes les données enregistrées, par ex. dans la fonction « Données de conduite », sont effacées.

Dans ce cas, vous ne pouvez plus utiliser les services « Security & Service » et « e-Remote » et devez d'abord « débloquer » le véhicule (le réaffecter). Pour effectuer ce déblocage, vous devez de nouveau saisir le code d'enregistrement mémorisé sur le portail We Connect dans le système d'infodivertissement.

Lors du rétablissement des réglages d'usine, un menu contextuel s'affiche également, vous demandant si vous souhaitez également réinitialiser le propriétaire du compte utilisateur (utilisateur principal).

Lors de l'exécution de cette fonction, la connexion entre l'utilisateur principal et les services Car-Net 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 réglages effectués ainsi que les données mémorisées.



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.

1. Dans le système d'infodivertissement, appuyez sur la touche ou sur le bouton de fonction **Menu**.
2. Touchez **Réglages** ► **Réglages usine**.
3. Confirmez l'entrée.
 - Le système d'infodivertissement est réinitialisé.



Index alphabétique

A

Adresse électronique	
Modification	43
oubliée	16
Affichage d'état	
Volkswagen Car-Net	10
Affichage d'état Car-Net	10
Affichage des trajets pendulaires	29
Aide	47
Application We Connect	
Android	26
Installation	26
iOS	26
Application We Connect	26
Autre utilisateur	45
Autres documents de référence	3
Avertissements	4

B

Batterie haute tension	
Application	37
Portail Web	36
Recharge	36, 37

C

Car-Net	
Affichage d'état	10
Changement d'utilisateur principal	45
Climatisation	38
Application	38
Impossible	38
Portail Web	38
Code PIN de sécurité	
Création	16
Modification	16
Réinitialisation	16
Compte d'utilisateur	
Suppression	46
Compte utilisateur	43
Conditions techniques	7
Connexion	24, 27
Consignes de sécurité	4

D

Déconnexion	24, 27
Description des services	28
Documents valables	3
Données d'accès	43
Données de conduite	33
Application	33
Causes d'éventuels problèmes	34
Portail Web	33
Données personnelles	
Modification	43

E

e-manager	35
Enregistrement	
Application	14
Portail Web	12
Système d'infodivertissement	16
Enregistrement des services comme favoris	45

F

FAQ	47
------------	----

G

Gestion des autres utilisateurs	20
Gestion des véhicules	20
Gestion du compte utilisateur	43
Gestionnaire de recharge	35
Gestionnaire de temps	29
Configuration	29

H

Heures de départ	40
Application	41
Portail Web	40

J

Justification d'identité	18
---------------------------------	----

L

Législation	7
Limite de charge de la batterie	
Application	36
Localisation	7

M

Modification de la langue	43
Modification des données d'accès	43
Modification des données utilisateur	43
Mot de passe	16
Création	16

P

Page d'accueil	22
Paramètres à prendre en compte	
Couverture GPS	8
Volume de données	8
Portail We Connect	22
Portail Web	22
Portes	
Ouverture	28
Portes et éclairage	28
Causes d'éventuels problèmes	28
Position de stationnement	30
Affichage	30

Application	30
R	
Recharge	36
Impossible	37
Recharge de la batterie haute tension	36
Réglages d'usine	
Réinitialisation	47
Renouvellement du contrat	46
S	
Stations de recharge	42
Recherche	42
Stations-service	42
Recherche	42
Statut du véhicule	32
Application	32
Causes d'éventuels problèmes	32
Portail Web	32
Suppression des données	45
Suppression des données Car-Net	45
T	
Transfert des services	45
Autre utilisateur	45
Changement d'utilisateur principal	45
Utilisateurs autorisés	45
U	
Utilisateurs autorisés	45
V	
Véhicule	
Ajout	20
Gestion	20
Suppression	20
Volkswagen Ident	18
Vue d'ensemble des symboles	10