

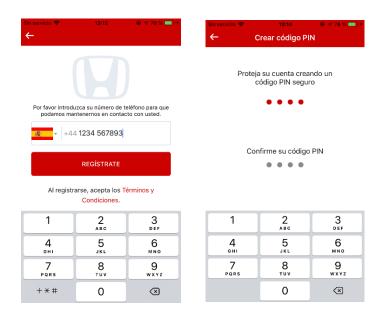
Preguntas frecuentes

Marzo de 2019

¿Cómo me registro en My Honda?

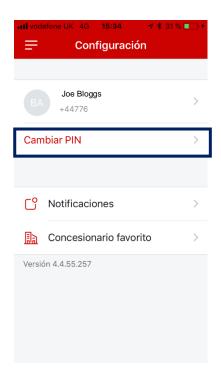
Para registrar su dispositivo instalado, lo primero que tendrá que hacer es descargar la aplicación My Honda de App Store (IOS) o de Google Play Store (Android). Después se le solicitará que introduzca su número de teléfono. Al hacerlo, estará aceptando los términos y condiciones. A continuación, para validar su número de teléfono, recibirá un código de 6 dígitos mediante SMS. Una vez que introduzca el código de 6 dígitos, la aplicación le pedirá que cree un código PIN de seguridad de 4 dígitos. Si su smartphone es un iPhone 5S o posterior, también puede activar la función Touch ID en este paso para acceder aún más rápido a la aplicación. Por último, tendrá que introducir su nombre y apellidos, seleccionar las preferencias de notificación y ya puede empezar a utilizar My Honda.

No olvide que para acceder a todas las funciones disponibles en My Honda necesitará un dispositivo integrado (también conocido como *dongle*) instalado en su vehículo por un concesionario Honda.



¿Cómo puedo cambiar mi PIN?

Una vez que se registre en My Honda, tendrá la oportunidad de crear su código PIN de 4 dígitos. No obstante, este código se puede cambiar en cualquier momento; solo tiene que pulsar Cambiar PIN en el menú de ajustes y seguir las instrucciones que aparecen en pantalla.



¿Puedo añadir otros vehículos Honda a mi aplicación?

Sí, desde el menú principal puede añadir manualmente otros vehículos que no estén conectados. De este modo, podrá solicitar una cita de servicio de mantenimiento a través de su aplicación My Honda. Simplemente haga clic en el icono de "Casa" que se encuentra en la esquina superior derecha del menú principal y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

¿Cómo puedo añadir otros conductores a My Honda?

Puede añadir amigos y familiares a su vehículo conectado para que también puedan beneficiarse de la comodidad y la seguridad que ofrecen las funciones de My Honda.

• En el menú principal, haga clic en el icono del vehículo de Honda para acceder a su "Perfil del vehículo" y, a continuación, haga clic en gestionar usuarios de vehículos. Con el icono de signo

más de la esquina superior derecha, añada números de teléfono adicionales; asegúrese de incluir el código del país sin el cero inicial, por ejemplo, +44 7777 777777 para Reino Unido.

- Sus amigos y familiares recibirán:
 - **Notificación** *push* (si ya han descargado la aplicación My Honda)

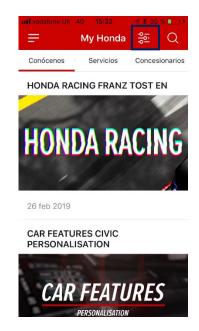
0

- Mensaje SMS con un enlace a App Store/Google Play Store (si no han descargado la aplicación My Honda)
- Si su amigo o familiar ya ha descargado la aplicación, se conectarán automáticamente a su perfil de My Honda. Si aún no han descargado la aplicación, tendrán que descargarla y seguir las instrucciones que aparecen en pantalla.



¿Puedo seleccionar las noticias de Honda que me interesan?

Sí, en la sección Conócenos, haga clic en el icono de filtro y elija las categorías de noticias que desea que aparezcan en sus noticias de My Honda:





¿Puedo compartir noticias con mis amigos y familiares?

Todas las noticias incluyen un icono de compartir con el que podrá enviar una noticia a amigos o familiares a través de redes sociales, correo electrónico, etc.

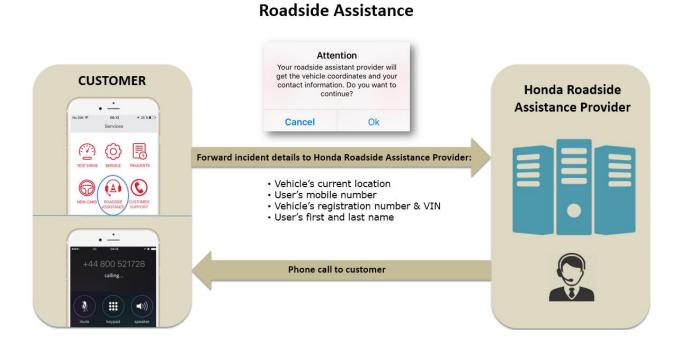
¿Qué ocurre si pulso el icono de asistencia en carretera en la aplicación My Honda?

Si tiene problemas en la carretera y necesita asistencia, puede utilizar My Honda para enviar su ubicación GPS al proveedor de asistencia en carretera de Honda. Un operador cualificado le llamará por teléfono y le proporcionará la asistencia adecuada*. Este servicio también tiene validez en otros países europeos si viaja por los siguientes lugares:

Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia, Bulgaria, Croacia, Chipre (excepto el norte de Chipre),
Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Finlandia, Francia (Córcega incluido), Gibraltar, Grecia, Hungría,
Irlanda, Italia (Cerdeña, Sicilia y San Marino incluidos), Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países
Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia y Suiza (Liechtenstein incluido).

Nos reservamos el derecho de modificar los límites geográficos de cobertura en casos de guerra, disturbios civiles, revueltas o contaminación radioactiva.

* Tenga en cuenta que solo podrá disfrutar del servicio de rescate del vehículo de forma gratuita si dispone de una cobertura válida de Honda.



¿Cómo se calcula mi puntuación de estilo de conducción?

Conocer su puntuación le ayuda a llevar un seguimiento de su estilo de conducción diario. Esta puntuación se basa en los tres parámetros que se indican a continuación, de los cuales la aceleración brusca y el frenado brusco tienen un mayor peso que la velocidad elevada, ya que estos parámetros tienen un mayor impacto sobre la conducción segura y el consumo de combustible.

En definitiva, cuantos menos casos de aceleración brusca, frenado brusco y velocidad elevada se registren, mayor será su puntuación.

a) **Aceleración brusca**: número de aceleraciones de más de 20 km/h durante un intervalo de tiempo de 3 segundos

- b) Frenado brusco: número de frenazos de más de 20 km/h durante un intervalo de tiempo de 3 segundos
- c) **Velocidad elevada**: número de segundos que se conduce a más de 130 km/h (el indicador de consumo de combustible medio aumenta considerablemente cuando se sobrepasan los 130 km/h; la aplicación lo interpreta como un indicador de estilo de conducción ineficiente)

¡Intente acabar el día con tantos puntos como sea posible!

"Una conducción excelente, ¡bien hecho!" - ¿Qué son estos comentarios?

Hemos añadido recomendaciones en forma de sugerencias y comentarios positivos que le ayudarán a mejorar su estilo de conducción. Si lo que quiere es alcanzar una puntuación máxima de 100 o simplemente mejorar su estilo de conducción, estas recomendaciones se basan en el número de veces que se han detectado los siguientes tres parámetros:

- A) Aceleración brusca
- B) Frenado brusco
- C) Velocidad elevada

Cuantos menos casos de aceleración brusca, frenado brusco y velocidad elevada se registren, mayor será su puntuación.

¿Puedo ver la puntuación de mi estilo de conducción de un viaje individual?

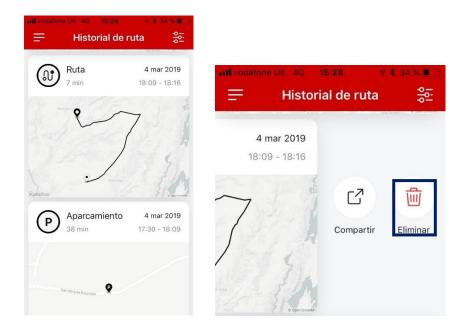
¡Sí! Puede ver la puntuación de su estilo de conducción semanal, diaria y de una ruta individual. En el panel de control, haga clic en estilo de conducción y podrá ver su puntuación semanal. Para ver su puntuación diaria, solo tiene que hacer clic en el gráfico de barras para ver el desglose y las velocidades medias de un día concreto. Por último, si desea ver la puntuación de una ruta individual, en el menú principal, haga clic en "Historial de ruta" y seleccione una ruta específica. A continuación, se mostrará un desglose de la puntuación de esa ruta en particular:



¡Conduce perfectamente, enhorabuena!

¿Cómo puedo eliminar un viaje?

Si desea eliminar un viaje específico, pulse sobre el viaje y deslícelo hacia la izquierda. Aparecerá un icono de papelera. A continuación, haga clic en el icono de papelera para eliminar el viaje:



¿Por qué aparece un error del motor en el informe de estado de mi vehículo pero no aparece en el cuadro de instrumentos de mi coche?

Su vehículo está equipado con un sistema de diagnóstico integrado que mide y supervisa constantemente los diferentes sistemas del vehículo. Cuando se detectan anomalías, se registran en el sistema como códigos de avería. En algunas ocasiones es necesario avisar al conductor de un fallo; en este caso, se mostrará el testigo de averías en el panel de control. El dispositivo My Honda es capaz de leer todos los códigos de avería detectados por su vehículo, incluidos aquellos que no activan el testigo de averías.

¿Qué significan los colores en mi informe de comprobación de estado del vehículo?

Su vehículo está equipado con un sistema de diagnóstico integrado que mide y supervisa constantemente los diferentes sistemas del vehículo. Si se detectan anomalías, se registran en el sistema como códigos de avería y My Honda puede resaltarlos en su informe de comprobación de estado del vehículo. En la nueva plataforma, el informe de comprobación de estado del vehículo se ha actualizado con un diseño moderno y los colores son más intuitivos:

• Verde: no se han detectado anomalías

Ámbar: se ha detectado una anomalía*

*Si se detecta una anomalía, la barra de estado cambiará a color ámbar e incluirá el encabezado "Algo ha ido mal". Esta función le permitirá reservar una solicitud de servicio de mantenimiento o ponerse en contacto con su concesionario Honda.

¿Qué son los ajustes de seguridad y cómo puedo activarlos?

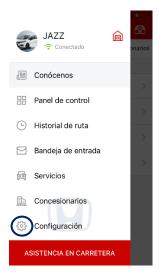
Tendrá que activar sus ajustes de seguridad en su aplicación My Honda para recibir las alertas correspondientes. No vienen preprogramados. En el menú de la izquierda, haga clic en la opción de ajustes:

Historial de ruta: le permite desactivar los datos de su ubicación

Alerta de remolque: le notifica si el vehículo se ha movido sin que el motor esté en marcha

Alerta de exceso de velocidad: le avisa si su coche supera el límite de velocidad establecido y si continúa en esta velocidad

Zona de control: le avisa si su vehículo sale de una zona determinada establecida por usted en la aplicación



¿Cómo puedo cambiar mi concesionario favorito en My Honda?

La aplicación seleccionará el concesionario Honda de forma predeterminada en función de su ubicación GPS. Si desea cambiar su concesionario favorito:

- En el menú principal, haga clic en el menú de ajustes
- Haga clic en el concesionario marcado como favorito
- Busque y seleccione un nuevo concesionario Honda

• Confirme la preferencia del concesionario

A partir de ese momento, este concesionario aparecerá en la parte superior de la lista como su concesionario favorito.



Alarma de impacto es una función de My Honda disponible para mi vehículo conectado, ¿cómo funciona? Si desafortunadamente su vehículo se ve implicado en un accidente y se despliegan los airbags, My Honda enviará automáticamente una alerta al centro de llamadas de asistencia a través de su vehículo conectado. A continuación, un operador cualificado llamará al teléfono que haya asociado como propietario registrado de la aplicación My Honda para determinar si necesita asistencia por parte de los servicios de emergencia.

CUSTOMER Forward incident details to Honda's Service Provider Impact Alert Vehicle's current location User's mobile number Vehicle's registration number & VIN User's first and last name Phone call to customer If the customer answers and requires assistance, then emergency services are requested

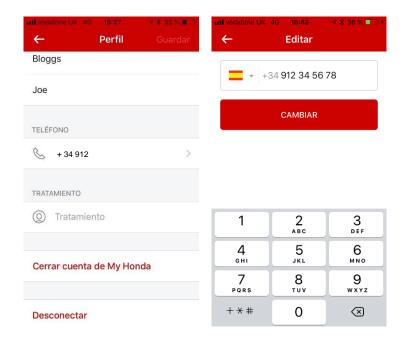
Nota: Si su vehículo está equipado con una unidad de eCall, este sistema anulará la función Alarma de impacto de My Honda. El sistema eCall es un servicio diseñado para ofrecer una respuesta rápida de los servicios de emergencia en caso de que se produzca un accidente dentro de la UE desde el 31 de marzo de 2018. Según la evaluación que haga el operador de la situación a partir de la conversación con los ocupantes, los servicios de emergencia acudirán al lugar en caso necesario.

¿Qué ocurre si me compro un nuevo Honda y quiero reinstalar mi dongle?

Si desea cambiar su *dongle* de un vehículo Honda a otro, el desmontaje y la reinstalación del dispositivo lo debe realizar su concesionario Honda local. El concesionario enviará una solicitud al centro de atención al cliente de Honda para restablecer sus datos y asegurarse de que su aplicación My Honda reciba los datos de su nuevo vehículo. Si no ha adquirido el vehículo o el paquete My Honda en este concesionario, deberá proporcionar una prueba de propiedad de su vehículo y de la suscripción activa a My Honda.

¿Cómo puedo cambiar mi número de teléfono móvil?

Solo tiene que hacer clic en su perfil de usuario en el menú de ajustes y cambiar su número de contacto por el número de teléfono nuevo. Recibirá una notificación para confirmarle que el cambio de número de teléfono se ha realizado correctamente:



¿Cómo puedo desactivar el historial de viajes?

Puede desactivar el historial de viajes si no desea que se transmitan sus datos GPS ni que My Honda registre sus viajes. Al desactivar el historial de viajes, las siguientes funciones dejarán de estar disponibles:

- Alertas de seguridad: exceso de velocidad, remolque, control de zona
- Puntuaciones y análisis sobre la conducción
- Información de rutas y aparcamientos
- La velocidad y las rpm siempre estarán a 0
- La asistencia en carretera se desactivará

*Tenga en cuenta que, si desactiva el historial de viajes, Impact Alert seguirá funcionando en caso de que se produzca un incidente.

Para desactivar el historial de viajes, seleccione "Ajustes" en el menú de la izquierda y elija "Ajustes de seguridad". A continuación, deberá deslizar el botón hacia la derecha:



*Esta opción solo está disponible para el propietario registrado. Los amigos o familiares del mismo no pueden realizar esta acción. Tampoco podrán utilizar el servicio de asistencia en carretera.

¿Cómo elimino mi cuenta de My Honda?

Si tiene un dongle instalado en su vehículo y quiere dejar de usar My Honda, siga estos pasos:

- 1. Vaya a su perfil y haga clic en "Cerrar mi cuenta My Honda" y siga las instrucciones que aparecen en pantalla
- 2. Retire el dongle de My Honda situado debajo del volante.
- 3. Después de realizar este paso, elimine la aplicación de su dispositivo móvil.

4. Deshágase del dongle de My Honda de forma responsable en su centro de reciclaje local. Tenga en cuenta que quedarán algunos datos almacenados en el dispositivo tras su eliminación (se almacenan los datos recopilados en los últimos 15 minutos de uso).

Si no tiene un *dongle* instalado en el vehículo, pero ha descargado la aplicación My Honda y quiere eliminarla de su dispositivo móvil, bastará con borrar la aplicación.

¿Por qué he recibido una notificación para confirmar la propiedad de mi vehículo?

Honda sigue administrando los datos personales recopilados por My Honda de acuerdo con las normativas vigentes. Para asegurarnos de que seguimos administrándolos correctamente, se le pedirá que confirme la propiedad de su vehículo. Este proceso requiere lo siguiente:

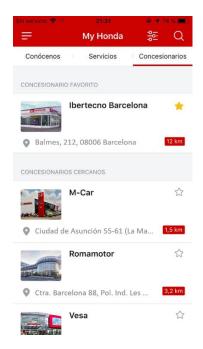
- Su vehículo debe estar en un lugar donde haya una buena cobertura móvil y donde pueda conectarse a Internet. Por ejemplo, este proceso no funcionará si su coche se encuentra en un aparcamiento subterráneo.
- El motor debe estar apagado durante al menos 3 minutos. En otras palabras, si acaba de apagar el motor, debe esperar al menos 3 minutos antes de iniciar el proceso.
- Siga las instrucciones que aparecen en pantalla y coloque el teléfono a un lado antes de que empiece el proceso.

Esta confirmación puede tardar hasta 10 minutos en completarse y no podrá acceder a los servicios de la aplicación hasta que termine. Una vez que se haya realizado correctamente, aparecerá un mensaje de confirmación en la aplicación.

Recibirá una notificación para llevar a cabo esta confirmación cada 6 meses con el fin de garantizar que usted sigue siendo el propietario registrado del vehículo. Si ya no es el propietario registrado del vehículo, llame al centro de atención al cliente de Honda.

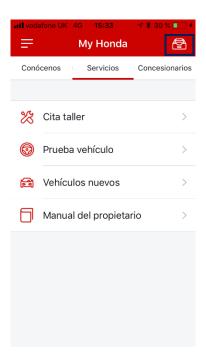
Conócenos, Servicios y Concesionarios están en un solo lugar. ¿Cómo utilizo estas funciones?

En la nueva plataforma de My Honda hemos facilitado el acceso a la página Conócenos, búsqueda de Concesionarios y Servicios a través de unas pestañas situadas en la parte superior de la pantalla por las que podrá desplazarse. Esta función está disponible una vez que haya abierto las páginas Conócenos, búsqueda de Concesionarios o Servicios y haya accedido a ellas simplemente deslizando hacia la izquierda o la derecha:



¿Dónde puedo encontrar mis solicitudes de servicio de mantenimiento?

Si ya ha pedido una solicitud de servicio de mantenimiento, podrá encontrar estas solicitudes dentro de su carpeta de solicitudes. Este icono se encuentra en la esquina superior derecha de la sección "Servicios".



Junto a mi solicitud de servicio de mantenimiento aparece un estado de "Cerrada" o "Cancelada", pero no he cancelado ni cerrado mis solicitudes de mantenimiento. ¿A qué se debe?

Si ha realizado una solicitud de servicio de mantenimiento y el concesionario no ha respondido a la solicitud después de 30 días a través de la aplicación (puede que hayan contactado con usted por teléfono, por ejemplo), la solicitud se "cancela" automáticamente. Si ha realizado una solicitud de servicio de mantenimiento y el concesionario confirma la solicitud, esta se "cierra" automáticamente 30 días después de la creación de la solicitud.