

My Honda

Preguntas frecuentes

Marzo de 2019

My Honda empezará a utilizar una nueva plataforma que facilitará a todos los clientes un diseño moderno y unas funciones optimizadas para mejorar su experiencia de conducción. Para que la transición a la nueva plataforma le resulte lo más fácil posible, a continuación le ofrecemos información útil que puede tomar como referencia.

¿Qué hago para disfrutar de la nueva plataforma?

Una vez que se haya lanzado la nueva plataforma My Honda, la versión actual de la aplicación le avisará para que actualice la aplicación mediante el botón correspondiente. A continuación, solo tendrá que volver a descargar la aplicación My Honda en su smartphone y seguir las instrucciones que aparecen en pantalla.

Se le pedirá que vuelva a registrar su número de teléfono y que cree un código PIN de 4 dígitos; este código reemplazará su anterior código PIN de 6 dígitos de My Honda. A continuación, tendrá que volver a introducir su nombre y apellidos, y seleccionar sus preferencias de marketing.

Si ya soy usuario de My Honda, ¿por qué tengo que crear un nuevo código PIN de 4 dígitos?

Cuando My Honda se traslade a la nueva plataforma, tendrá que descargar la última versión de la aplicación, registrar de nuevo su número de teléfono y crear un código PIN de 4 dígitos, ya que estos pasos no se pueden realizar de forma automática. Este cambio también se debe a los comentarios que hemos recibido de nuestros clientes para mejorar el proceso de registro y que sea más fácil recordar el código PIN.

Si ya soy usuario de My Honda, ¿se transferirán mis datos a la nueva plataforma?

Sí, los datos que contiene la versión actual de su aplicación, incluidos el historial de rutas, los detalles de la cuenta y las noticias de Honda de los últimos dos meses, se transferirán a la nueva plataforma. Tenga en cuenta que las notificaciones emergentes de su bandeja de entrada no se transferirán.

No puedo ver mi historial de rutas completo ni la comprobación de estado de mi vehículo. ¿A qué se debe?

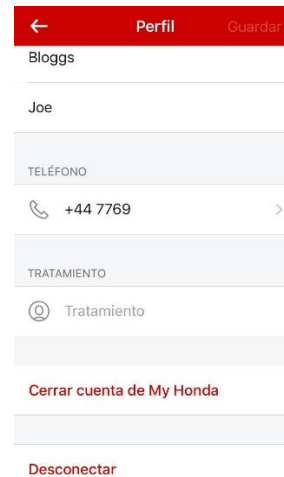
Mientras transferimos los datos de su aplicación actual a la nueva plataforma, es posible que experimente problemas a la hora de ver su historial de rutas completo, así como la comprobación de estado de su vehículo. Durante este período de transición, se mostrará un mensaje dentro de la aplicación para informarle del estado. Una vez que la actualización haya finalizado, el acceso a todas las funciones de la aplicación se restablecerán y podrá utilizarlas sin interrupción alguna. Tenga en cuenta que este proceso puede tardar hasta una semana en completarse. Le pedimos disculpas por las molestias que pueda ocasionarle.

¿Cuáles son las novedades?

¿Dónde está la sección "Mi vehículo"?

Como parte de la nueva plataforma My Honda, la sección "Mi vehículo" se ha dividido en diferentes secciones y se ha actualizado con un moderno diseño. Ahora podrá ver lo siguiente:

- **Panel de control:** similar a "Mi vehículo", esta sección muestra el informe de comprobación de estado del vehículo, la ubicación del vehículo y el estilo de conducción en un lugar central. Los elementos de mantenimiento también se han trasladado a la página principal para facilitar y agilizar el acceso.
- **Historial de ruta:** esta función se encuentra en el menú principal como una sección independiente. Cuenta con funciones añadidas para filtrar las rutas por viaje individual, fecha o semana y ver detalles adicionales de las alertas.
- **Perfil:** ahora puede encontrar su perfil en la esquina superior izquierda del menú principal. Haga clic en la imagen de su vehículo Honda y se abrirá la información de su perfil.



¿Cómo se calcula mi puntuación de estilo de conducción?

En la nueva plataforma, hemos mejorado el algoritmo del estilo de conducción basándonos en los comentarios de los clientes. Este algoritmo se basa en los tres parámetros que se indican a continuación, de los que la aceleración brusca y el frenado brusco tienen 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?

En la nueva plataforma también 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

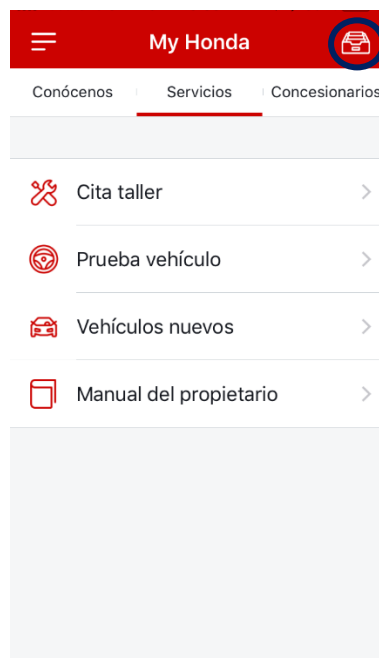
B) Frenado brusco

C) Velocidad elevada

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

¿Dónde puedo encontrar mis solicitudes de servicio de mantenimiento?

Si ya ha solicitado un 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.

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

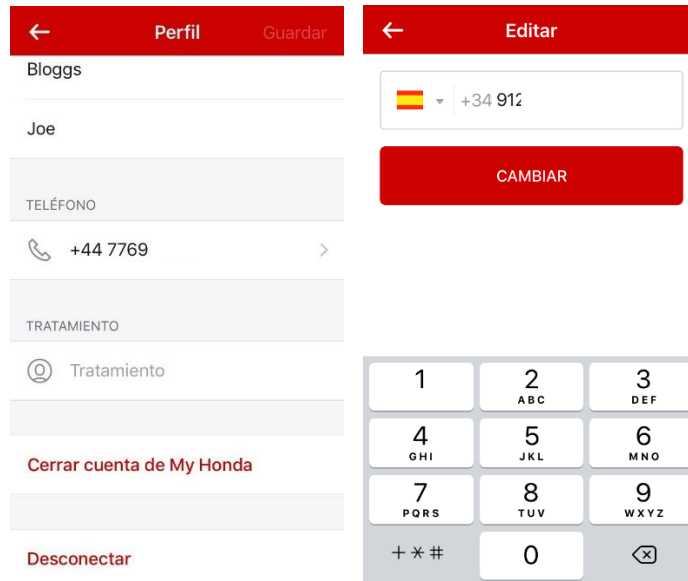
Su vehículo está equipado con un sistema de diagnóstico integrado que mide y supervisa constantemente los diferentes sistemas del vehículo. Si se detectan anomalías, se registran en el sistema como códigos de avería y My Honda puede resaltarlos en su informe de comprobación de estado del vehículo. En 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.

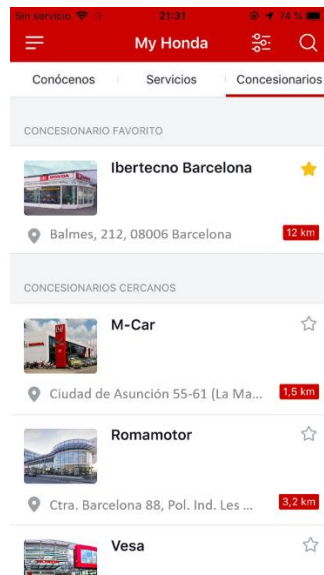
¿Cómo puedo cambiar mi número de teléfono?

En la nueva plataforma My Honda podrá cambiar su número de teléfono desde la aplicación en lugar de tener que llamar al centro de atención al cliente de Honda para hacerlo. 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:



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

En la nueva plataforma 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 la pantalla hacia la izquierda o la derecha:



Esperamos que disfrute de la nueva plataforma My Honda.

Para obtener más información acerca de My Honda, visite la página de preguntas frecuentes de Honda en el siguiente sitio web:

<http://www.honda.es/cars/owners/my-honda/my-honda.html>