Catálogo OnStar y Servicios Conectados

CHEVROLET

Conectado por OnStar®

Índice

1. Botonera de OnStar - Función de sus botones
2. Servicios OnStar
    - Repuesta Automática de Colisión
    - Servicios de Emergencia
        - ¿Cómo funcionan la respuesta automática de colisión y servicios de emergencia?
    - Recuperación Vehicular en Caso de Hurto
    - Asistencia en Ruta
        - Detalle de los servicios de asistencia en ruta
    - Diagnóstico de la Salud Vehicular
        - Diagnóstico de la salud vehicular en app
        - Diagnóstico de la salud vehicular en centro de propietario
    - Buen Samaritano
    - Traslado al Aeropuerto
    - Emergencia para mascotas
3. Servicios conectados Chevrolet
    - Wi-Fi HotSpot
    - Centro de Propietarios
    - Notificación de Mantenimiento
4. My Chevrolet App
    - Comandos remotos
    - Localización vehicular
    - Diagnostico vehicular
    - Notificación de mantenimiento
    - Monitoreo Wi-Fi
    - Servicios para vehículos eléctricos

1

Botonera de OnStar

Funciones de sus botones

Botón azul OnStar

Este botón permite a nuestros usuarios comunicarse con un asesor de OnStar quien podrá solventar dudas que puedan haber del servicio y adicional podrá solicitar un diagnóstico en tiempo real de su vehículo.

Botón rojo de emergencias

Nuestros usuarios podrán presionar este botón siempre que necesiten asistencia en situaciones de emergencia, por ejemplo cuando necesiten asistencia en el camino, se sientan mal, o perciban algo fuera de lo normal en el camino.

Botón negro con blanco

Este botón le permitirá ver la información de OnStar en la pantalla de su radio si lo deja presionado por 5 segundos bloqueará la ubicación de su automóvil. Para desbloquearla deberá presionar el botón por otros 5 segundos.

2

Servicios de OnStar

- Servicios de Emergencia
- Respuesta Automática de Colisión
- Recuperación Vehicular
- Acompañamiento Seguro
- Asistencia en Ruta
- Asistencia 24/7
- Diagnóstico de la Salud Vehicular
- Buen Samaritano
- Traslado al Aeropuerto
- Emergencia para mascotas

OnStar®

Respuesta Automática de Colisión

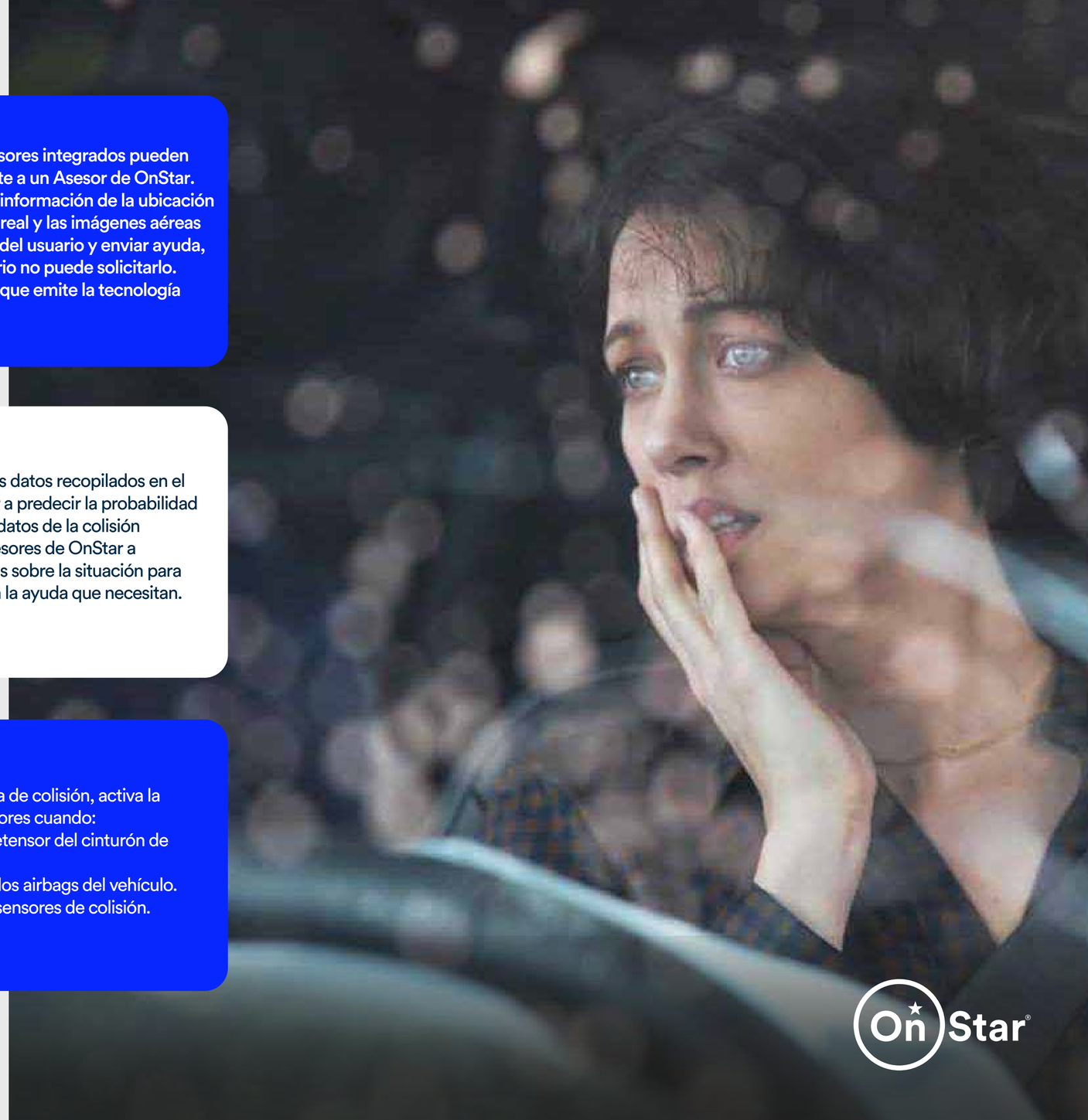
Cuando una persona tiene un accidente, lo último que quiere es estar sola. La respuesta automática de colisión es una tecnología que permite que un asesor de OnStar actúe en su nombre cuando usted no puede.

En una colisión, los sensores integrados pueden alertar automáticamente a un Asesor de OnStar. El asesor puede usar la información de la ubicación del vehículo en tiempo real y las imágenes aéreas para ubicar el vehículo del usuario y enviar ayuda, incluso cuando el usuario no puede solicitarlo. Es una alerta proactiva que emite la tecnología del vehículo.

Si tiene un accidente, los datos recopilados en el impacto pueden ayudar a predecir la probabilidad de lesiones graves. Los datos de la colisión pueden ayudar a los asesores de OnStar a informar a los socorristas sobre la situación para que los usuarios reciban la ayuda que necesitan.

La respuesta automática de colisión, activa la llamada a nuestros asesores cuando:

- Se activa el pretensor del cinturón de seguridad.
- Se despliegan los airbags del vehículo.
- Se activan los sensores de colisión.

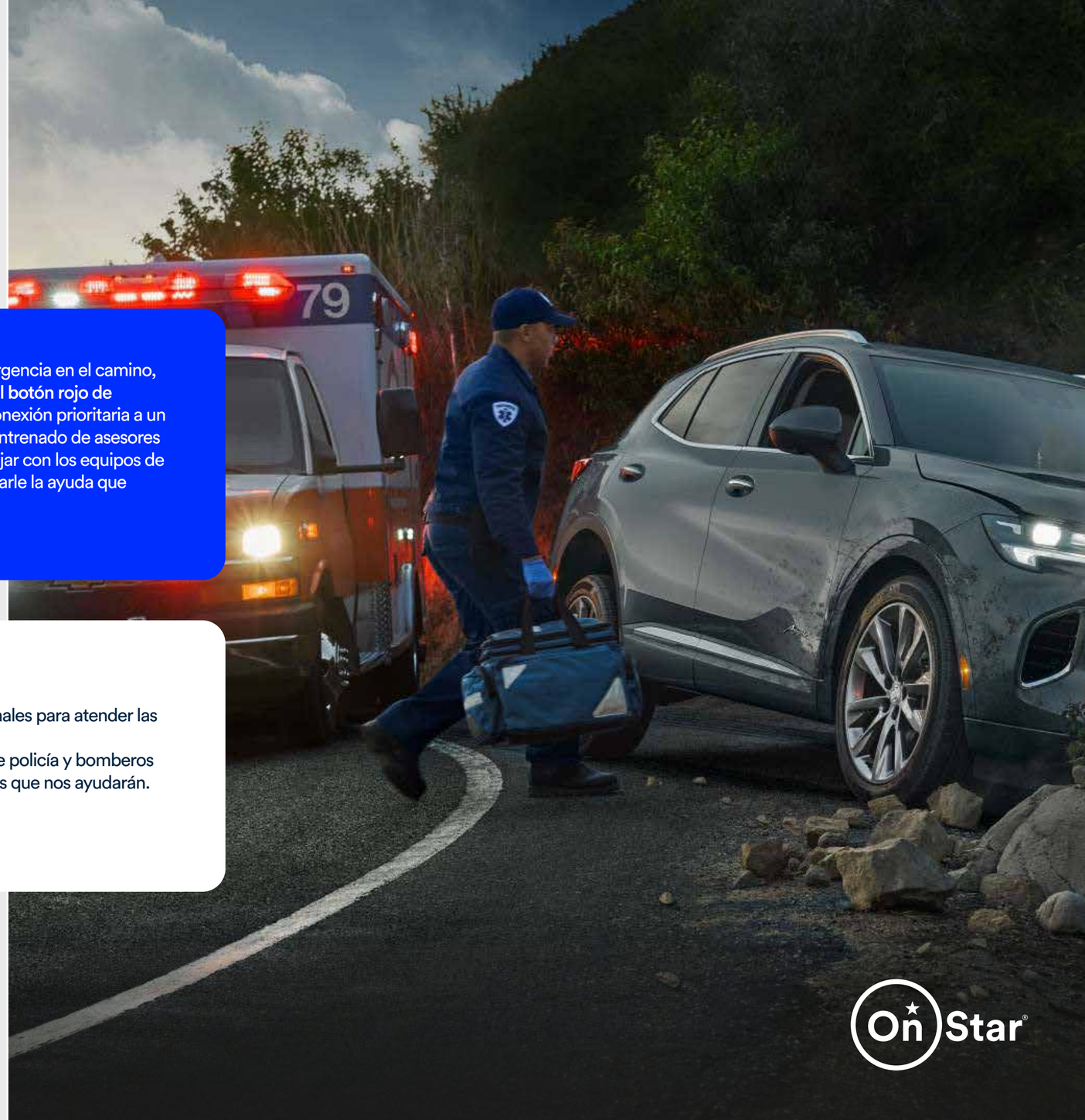


Servicios de Emergencia

Una reacción alérgica, un ataque de asma, presión en el pecho. Durante una emergencia, OnStar está listo para ayudar. Basta solo con presionar el botón rojo de emergencia, el cual puede darle una conexión prioritaria a un asesor capacitado, donde pueden identificar la ubicación de su vehículo y ofrecer asistencia hasta que llegue la ayuda.

Cuando tenga una emergencia en el camino, simplemente **presione el botón rojo de emergencia** para una conexión prioritaria a un equipo especialmente entrenado de asesores OnStar que puede trabajar con los equipos de emergencia para entregarle la ayuda que necesita.

Creamos alianzas regionales para atender las emergencias.
Tendremos el soporte de policía y bomberos entre los diferentes entes que nos ayudarán.



Respuesta Automática de Colisión y Servicios de Emergencia

¿Cómo funcionan la respuesta automática de colisión y los servicios de emergencia?

1

El sistema OnStar detecta una colisión y/o se presiona el botón rojo de emergencia.

2

Se envía las coordenadas de la ubicación del vehículo

3

Se envían datos del accidente tomados por el vehículo.

4

Asesores especialistas atenderán la llamada de emergencia, con un filtro ágil y eficaz.

5

Un asesor de contact center recopila información del vehículo y pasajeros.

6

El asesor contacta al centro de emergencia adecuado.

Recuperación Vehicular en Caso de Hurto

OnStar cuenta con asesores especialmente capacitados y un protocolo de comunicación con las autoridades correspondientes, para gestionar recuperación de vehículos hurtados.

Localización y rastreo vehicular:

Una vez que el vehículo es reportado y confirmado como robado, la tecnología de OnStar permite rastrearlo y suministrar su localización a las entidades correspondientes para que sea recuperado.

Desaceleración del vehículo hurtado:

Después de que un vehículo se identifica como hurtado y la policía confirme que las condiciones son apropiadas, OnStar puede enviar un comando remoto para reducir gradualmente la velocidad del vehículo y así, ayudar a las autoridades a detener al ladrón y recuperar el vehículo, evitando persecuciones de alta velocidad.

Bloqueo Remoto de Encendido:

Una vez que un vehículo ha sido reportado y confirmado como robado, OnStar puede enviar un comando remoto que bloquea el encendido de motor y este no se reinicia una vez apagado.

El sistema de alarmas antirrobo del vehículo puede activar una notificación all usuario (vía SMS) bajo las siguientes instancias:

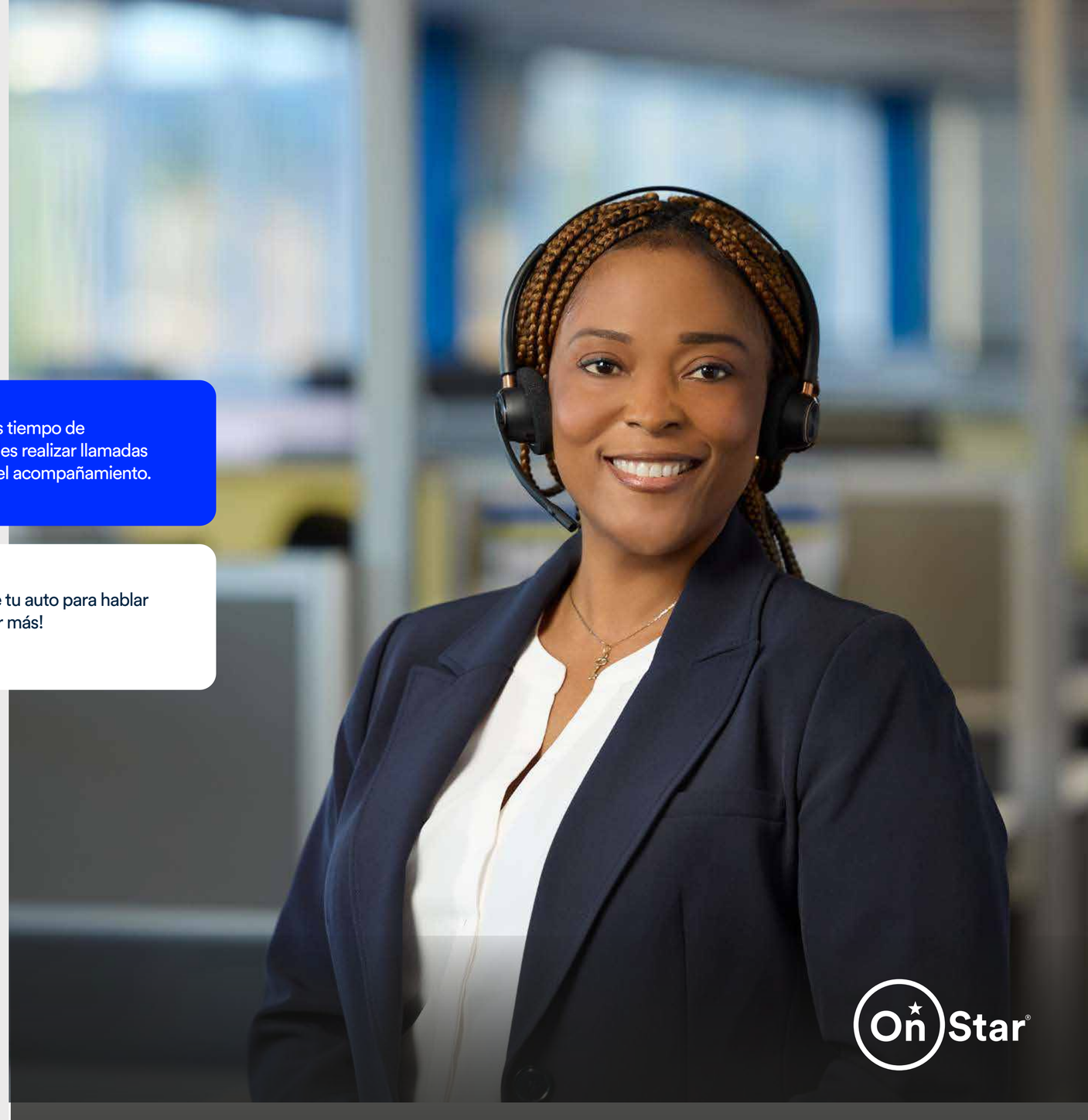
- Identificamos que la llave no es original.
- Alarma de entrada forzada (puerta, baúl, capó).
- Inclinación del vehículo.
- Movimiento interior.

Acompañamiento Seguro

En OnStar trabajamos día a día por tu seguridad y tranquilidad.Cuando estés a bordo de tu Vehículo Chevrolet Conectado y te sientas inseguro en el camino, podrás oprimir el botón azul de OnStar y solicitar a nuestros asesores expertos el servicio de Acompañamiento Seguro para que no estés solo en ese momento. Estaremos en la línea telefónica de tu auto acompañándote y monitoreándote durante 10 minutos, y en caso de que te enfrentes a una situación que vulnere tu seguridad, actuaremos de inmediato poniendo en alerta a las autoridades locales para auxiliarte mientras monitoreamos el movimiento de tu vehículo.

Incluso, si necesitas más tiempo de acompañamiento, puedes realizar llamadas ilimitadas para solicitar el acompañamiento.

Oprime el botón azul de tu auto para hablar con un asesor y conocer más!

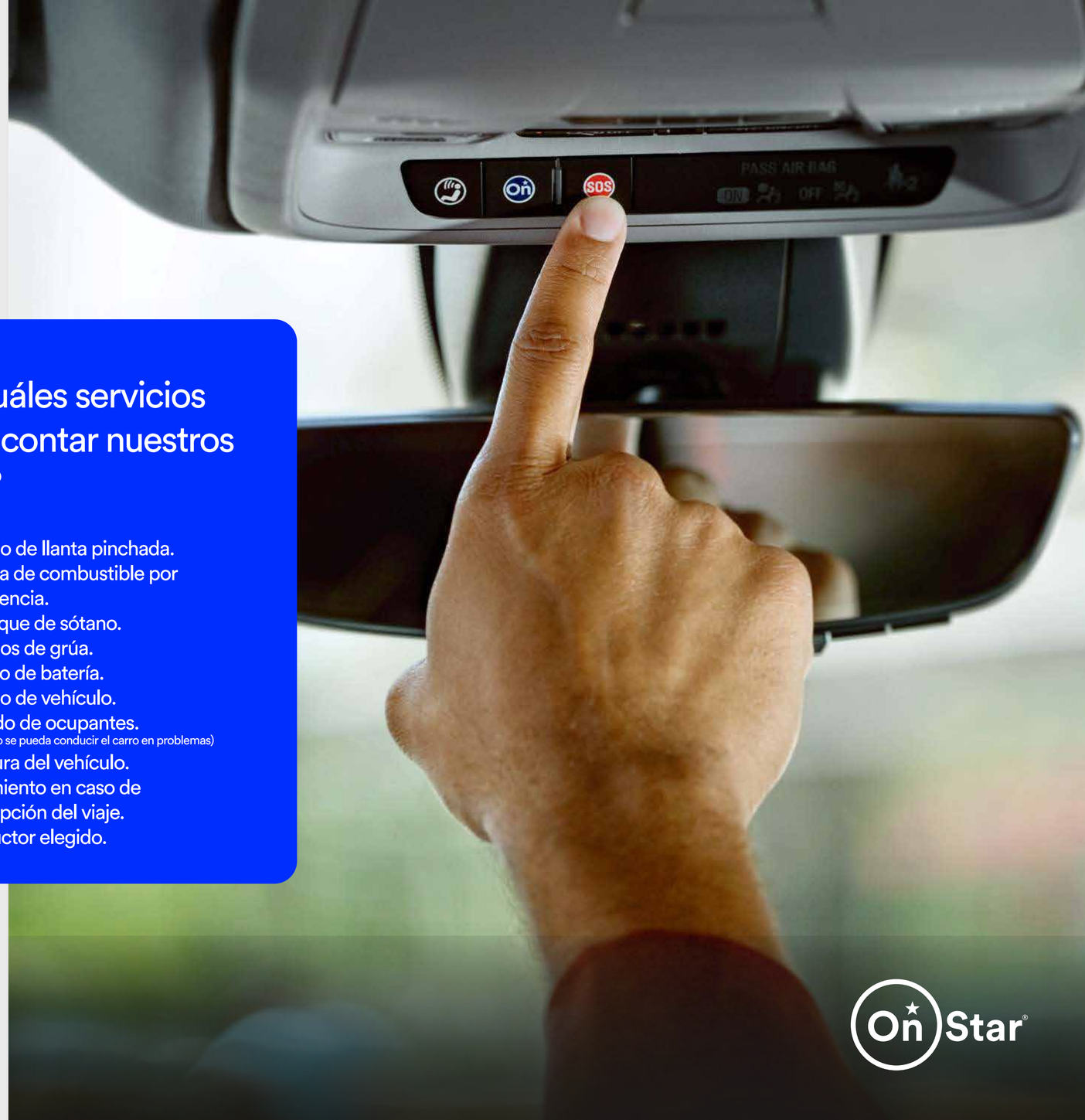


Asistencia en Ruta 24/7

Si está varado, necesita un remolque, tiene una llanta pinchada o se encuentra con otros problemas en la ruta, nuestro servicio de asistencia en ruta está disponible presionando el botón rojo de emergencia o el botón azul OnStar para conectarse con un asesor que puede enviarle ayuda.

¿Con cuáles servicios podrán contar nuestros cliente?

- Servicio de llanta pinchada.
- Entrega de combustible por emergencia.
- Remolque de sótano.
- Servicios de grúa.
- Reinicio de batería.
- Retorno de vehículo.
- Traslado de ocupantes.
  (Cuando no se pueda conducir el carro en problemas)
- Apertura del vehículo.
- Alojamiento en caso de interrupción del viaje.
- Conductor elegido.



Asistencia en ruta 24/7

Detalle de los servicios.

Servicio de llanta pinchada:

Si en el camino, se desinfla tu llanta o tiene algun daño, se puede comunicar con nosotros para brindarle el soporte y garantizar que siga en el camino.

Entrega de combustible por emergencia:

Cuando necesite combustible en el camino debido a una emergencia, comuníquese con nosotros para que a su ubicación se le entregue hasta 1 galón de combustible.

Traslado de ocupantes:

Si su vehículo no funciona, podrá elegir entre traslado a su lugar de destino o alojamiento.

*Aplican restricciones.

Servicio de grúa:

Si su vehículo presenta alguna falla, puede solicitar el servicio de grúa para que sea atendido y le ayuden a trasladar su vehículo hasta el taller de servicio autorizado más cercano.

Reinicio de batería:

Si su vehículo se queda sin batería, puede comunicarse con nosotros y le enviaremos asistencia para prestarle el servicio.

Retorno de vehículo:

Cuando la reparación del vehículo tarde más de 48 horas, se ofrecerá trasladar al cliente hasta el lugar donde fue reparado.

Alojamiento en caso de interrupción del viaje:

Si su viaje es extenso y no alcanza a llegar a destino, podrá solicitar el servicio de alojamiento mientras consigue llegar a su lugar de destino.

Apertura del vehículo:

Si extravía sus llaves puede solicitar el servicio de apertura de puertas.

Remolque de sótano:

Si su vehículo se encuentra en un sótano, donde las grúas normales no pueden ingresar, puede solicitar este servicio.

Conductor elegido:

El servicio ofrece un conductor profesional para manejar el vehículo cuando el cliente haya consumido alcohol, disponible en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Ibarra y Manta, y debe solicitarse con al menos 4 horas de anticipación.

Diagnóstico de la Salud Vehicular

El sistema supervisa los sistemas operativos clave de su vehículo y le proporciona actualizaciones periódicas sobre el estado de la salud de su vehículo para que tenga más seguros y siempre se pueda anticipar a alguna eventualidad.

El vehículo siempre debe estar encendido a la hora de hacer el diagnóstico, para poder traer la lectura actual.

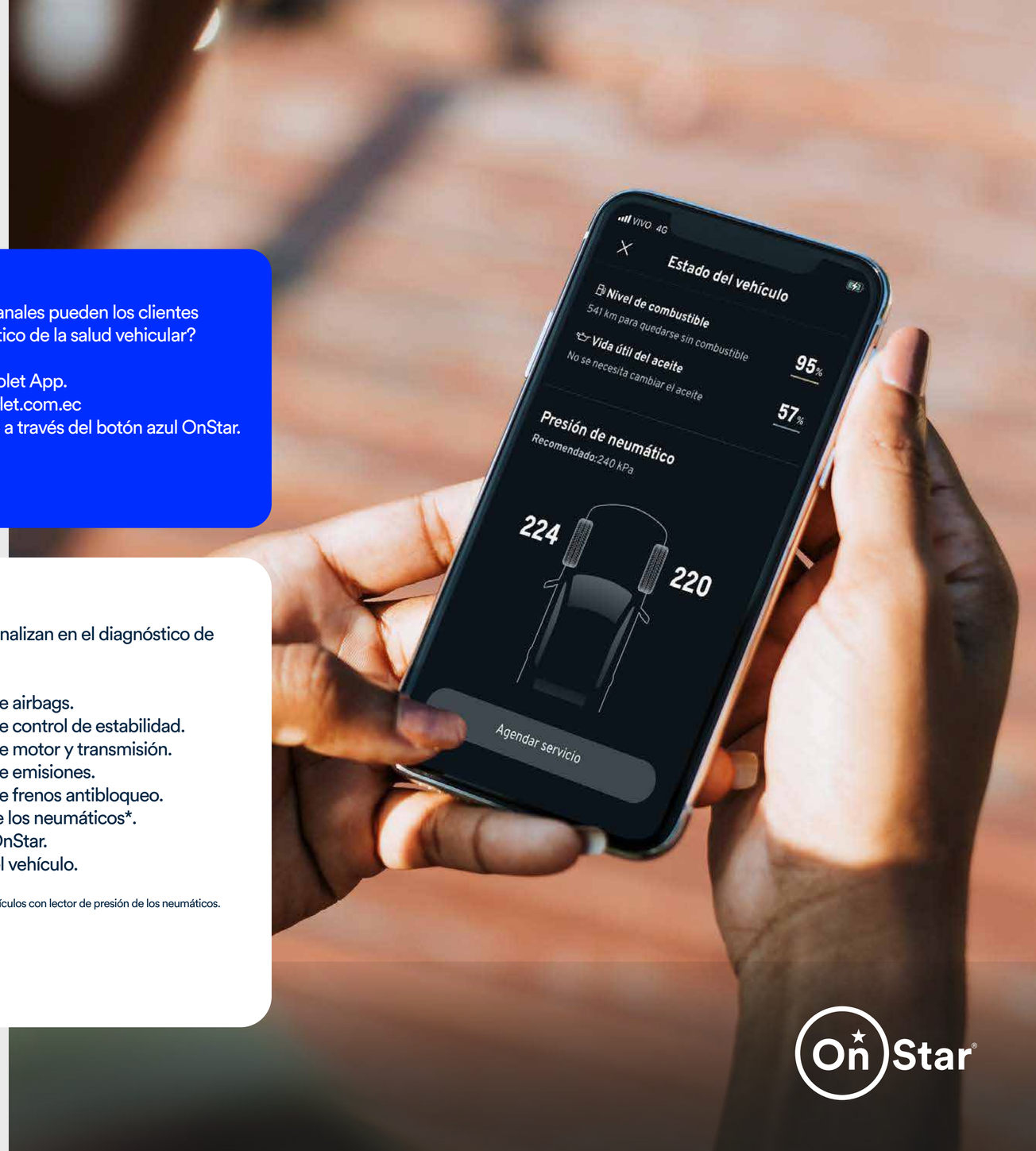
¿A través de qué canales pueden los clientes obtener el diagnóstico de la salud vehicular?

- MyChevrolet App.
- mi.chevrolet.com.ec
- Llamando a través del botón azul OnStar.

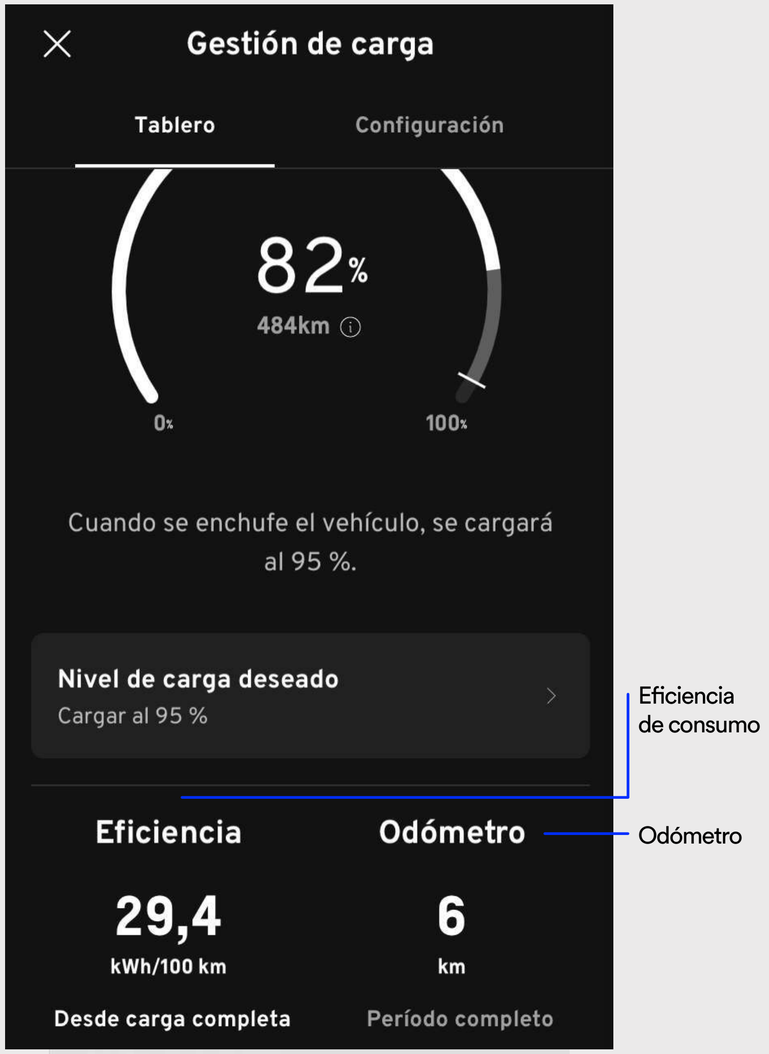
¿Qué sistemas se analizan en el diagnóstico de salud vehicular?

- Sistema de airbags.
- Sistema de control de estabilidad.
- Sistema de motor y transmisión.
- Sistema de emisiones.
- Sistema de frenos antibloqueo.
- Presión de los neumáticos*.
- Sistema OnStar.
- Batería del vehículo.

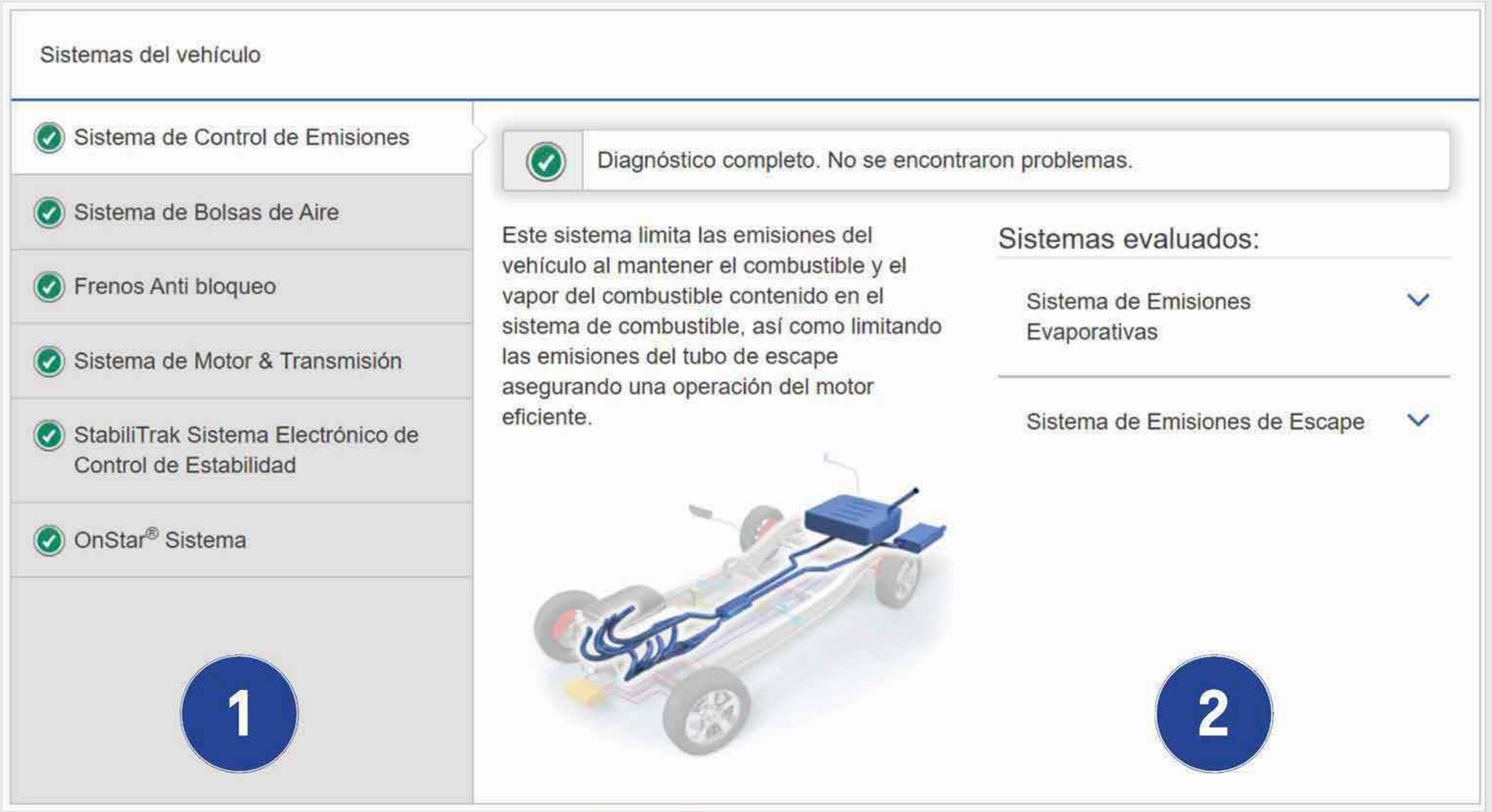
*Aplica para vehículos con lector de presión de los neumáticos.



Diagnóstico de la Salud Vehicular a través de la app



Diagnóstico de la Salud Vehicular a través del centro del propietario web mi.chevrolet.com.ec



En cada una de las pestañas (1) y subpestañas (2) podrán encontrar mayor detalle de los sistemas analizados.

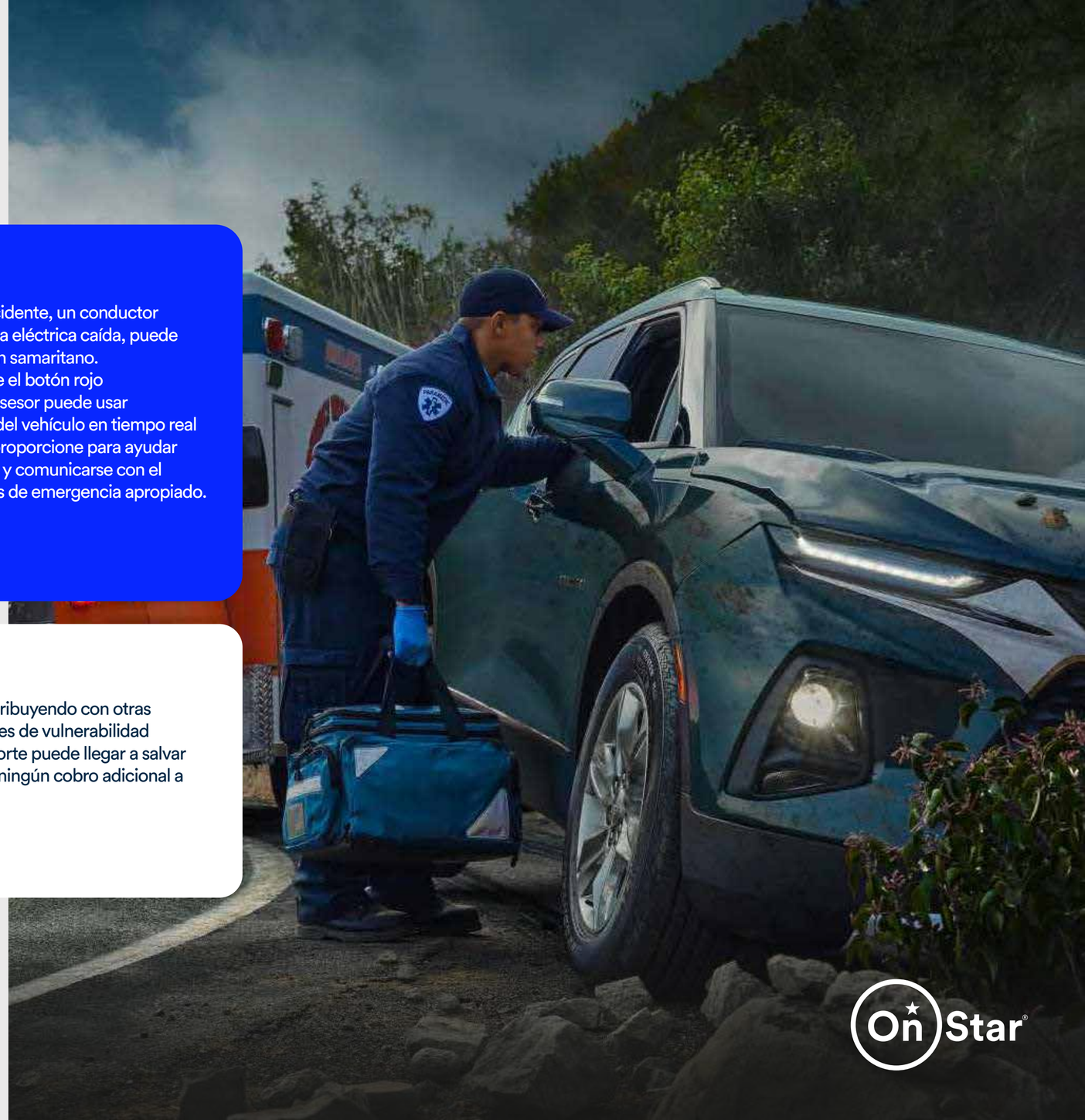
Buen Samaritano

Con el servicio de Buen Samaritano de OnStar pretendemos generar solidaridad entre nuestros conductores, es por eso que parte de los servicios de seguridad y emergencia que tienen nuestros usuarios, podrán compartirlos con otras personas que puedan estar en problemas.

¿Cómo funciona?

Si es testigo de un accidente, un conductor sospechoso o una línea eléctrica caída, puede convertirse en un buen samaritano. Simplemente presione el botón rojo de emergencia, y un asesor puede usar los datos y ubicación del vehículo en tiempo real y la información que proporcione para ayudar a localizar el incidente y comunicarse con el proveedor de servicios de emergencia apropiado.

Además de estar contribuyendo con otras personas en situaciones de vulnerabilidad donde inclusive su aporte puede llegar a salvar vidas, no se generará ningún cobro adicional a nuestros clientes.



Traslado al Aeropuerto

El servicio de traslado es únicamente en una sola vía, es decir, hacia el aeropuerto. No incluye servicio de retorno ni desvíos hacia otras direcciones. Tampoco se realizarán paradas durante el trayecto.

Disponible para Quito, Guayaquil y Cuenca.

1

Solicita el servicio a través del botón azul con al menos 24 horas de anticipación o llamando al 1800000971.

2

El Contact Center verificará:

1. Pin del cliente (número de 4 dígitos).
2. Dirección de inicio de servicio.
3. Validación de Km hacia el aeropuerto (máximo 40 km)*

*Indicando que el asesor podrá realizar otras validaciones en la llamada según el caso lo requiera

3

Recibirás:

- Servicio completamente gratuito.
- Disponibilidad 24/7, los 365 días del año.
- Traslados ilimitados al aeropuerto.
- Cobertura aplica para las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Aplican términos y condiciones.

Traslado al Aeropuerto

¿Qué incluye el servicio?

Terminos y condiciones

1

Traslado solo de ida al aeropuerto
Viaja en un vehículo de gama premium asignado por GM.

2

Solo aplica para traslados desde el aeropuerto en el vehículo registrado en OnStar o uno asignado por GM.

3

No se permiten paradas ni desvíos durante el trayecto. El destino debe estar dentro de tu ciudad de residencia.

4

La reserva debe hacerse con al menos 24 horas de anticipación llamando al Call Center de OnStar.

Emergencia para mascotas

(Plan Protect/ Protect & Connect activo):

El servicio está enfocado en ofrecer tranquilidad y brindar la ayuda necesaria ante cualquier urgencia reportada.

01

Búsqueda de hospitales/clínicas veterinarias cercanas a la ubicación del cliente (en Google)

02

Ofrecer realizar una conferencia en el vehículo con familiares (en Google)

03

Desbloquear remotamente el auto si la mascota se queda adentro*

El servicio puede ser solicitado a través del botón azul de tu vehículo o desde tu celular.

Aplica T&C.

3

Servicios Conectados Chevrolet

Servicios

Internet a bordo
Wi-Fi Hotspot*
*Para vehículos equipados con Wi-Fi.

Centro de
Propietario

@Chevrolet 2025

Internet a bordo Wi-Fi Hotspot

Nuestros clientes de vehículos Chevrolet equipados con la tecnología de OnStar tendrán acceso a Wi-Fi nativo del vehículo, donde podrán disfrutar la mejor experiencia en conectividad.
Recarga de internet presionando el botón azul en su vehículo, o llamando directamente al contact center.
Monitoreo del consumo de internet a través de la app o llamando al contact center.

Internet a bordo
Wi-Fi Hotspot

Beneficios

- Conexión automática como estar en casa
- Mejor recepción e intensidad de señal que un dispositivo móvil
- Planes de datos a precios asequibles
- Más tiempo en 4G
- Wi-Fi fuera del vehículo hasta 15 metros HotSpot hasta 7 dispositivos
- Menor consumo de batería de los dispositivos conectados
- Compra paquetes OnStar o Wi-Fi

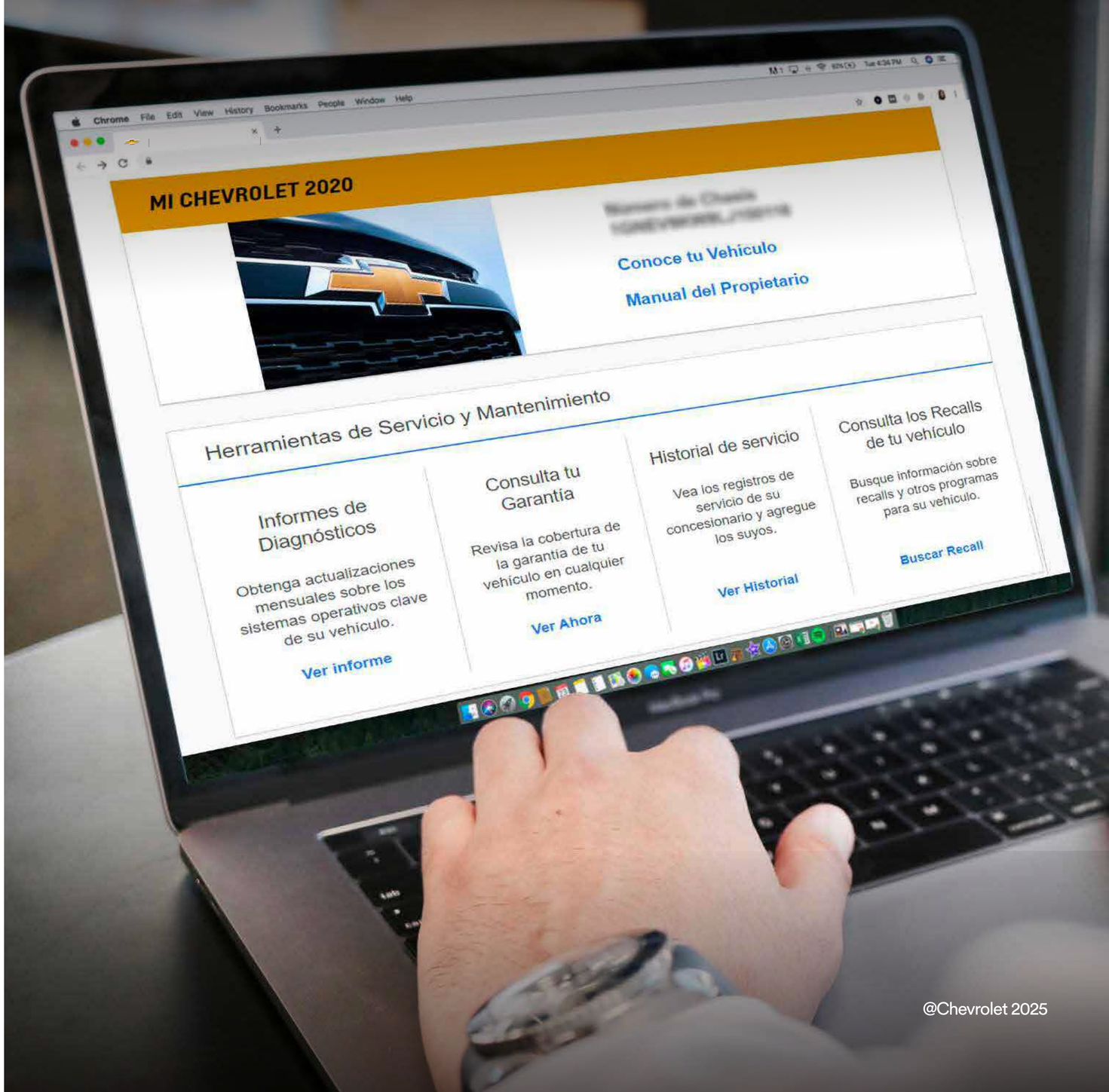
@Chevrolet 2025

Centro del Propietario

Esta plataforma es un portal web para todos los propietarios de vehículos Chevrolet en donde podrán acceder a información relevante del vehículo y la marca.

En la plataforma encontrarán:

- Información de interés de sus vehículos como artículos sobre los sistemas de este, videos, tutoriales de algunas funcionalidades y el manual del conductor.
- Información del historial de garantías e información acerca de campañas de servicio y de seguridad (recalls). El cliente también podrá registrar información de sus mantenimientos para llevar un historial de estos.
- Desde este portal al igual que desde la App móvil, el cliente podrá agendar citas en el taller de su concesionario preferido.
- Acceder a información sobre los planes de OnStar, servicios conectados y detalles de estos.



@Chevrolet 2025

My Chevrolet APP

OnStar®

My Chevrolet APP

Beneficios

- Comandos remotos
- Localización vehicular
- Diagnostico vehicular
- Notificación de mantenimiento
- Monitoreo Wi-Fi
- Servicios para vehículos eléctricos

@Chevrolet 2025

Comandos remotos

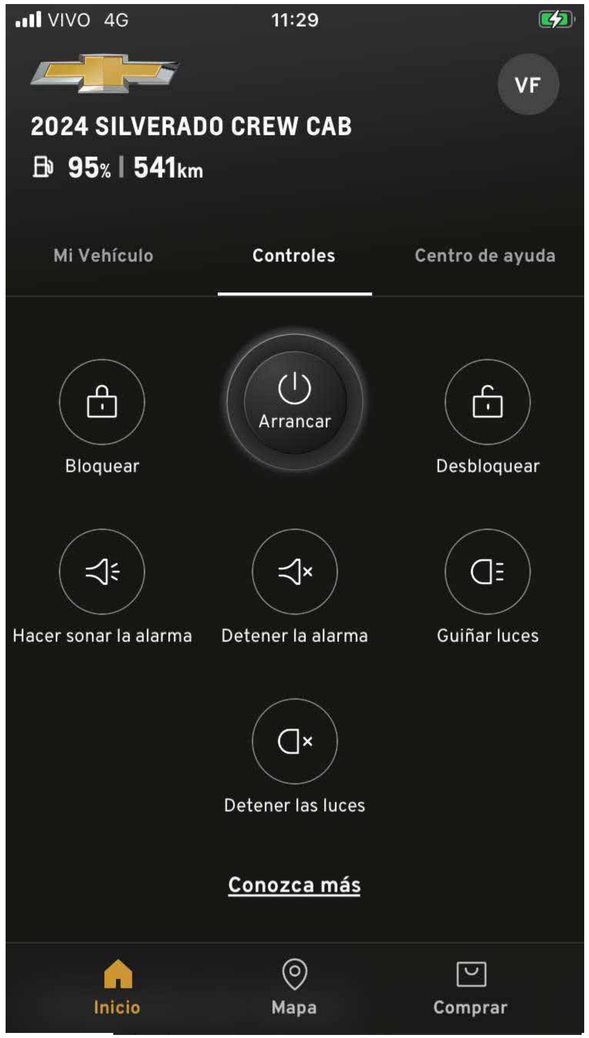
Climatizar el interior del vehículo antes de subirse, solo si el vehículo cuenta con aire acondicionado digital
*Solo vehículos de transmisión automática

Diagnostico vehicular
Podrá monitorear los sistemas clave del vehículo y recibir actualizaciones periódicas sobre su estado para anticipar posibles problemas.

El diagnostico abarca el análisis de airbags, motor, trasmisión frenos antibloqueo y otros componentes importantes.

Monitorio de Wi-Fi:
Le permitirá monitorear el consumo de Wi-Fi y cambiar el nombre de la red o la contraseña

Comandos Remotos



Encender y apagar el motor*
Solo vehículos de transmisión automática

Encender y apagar las luces y bocinas de manera independiente*
(Transmisión automática / Todos los vehículos)

Apertura de puertas
(Transmisión automática / Todos los vehículos)

Diagnóstico del vehículo

Nivel de combustible

Vida del aceite

Presión de llantas

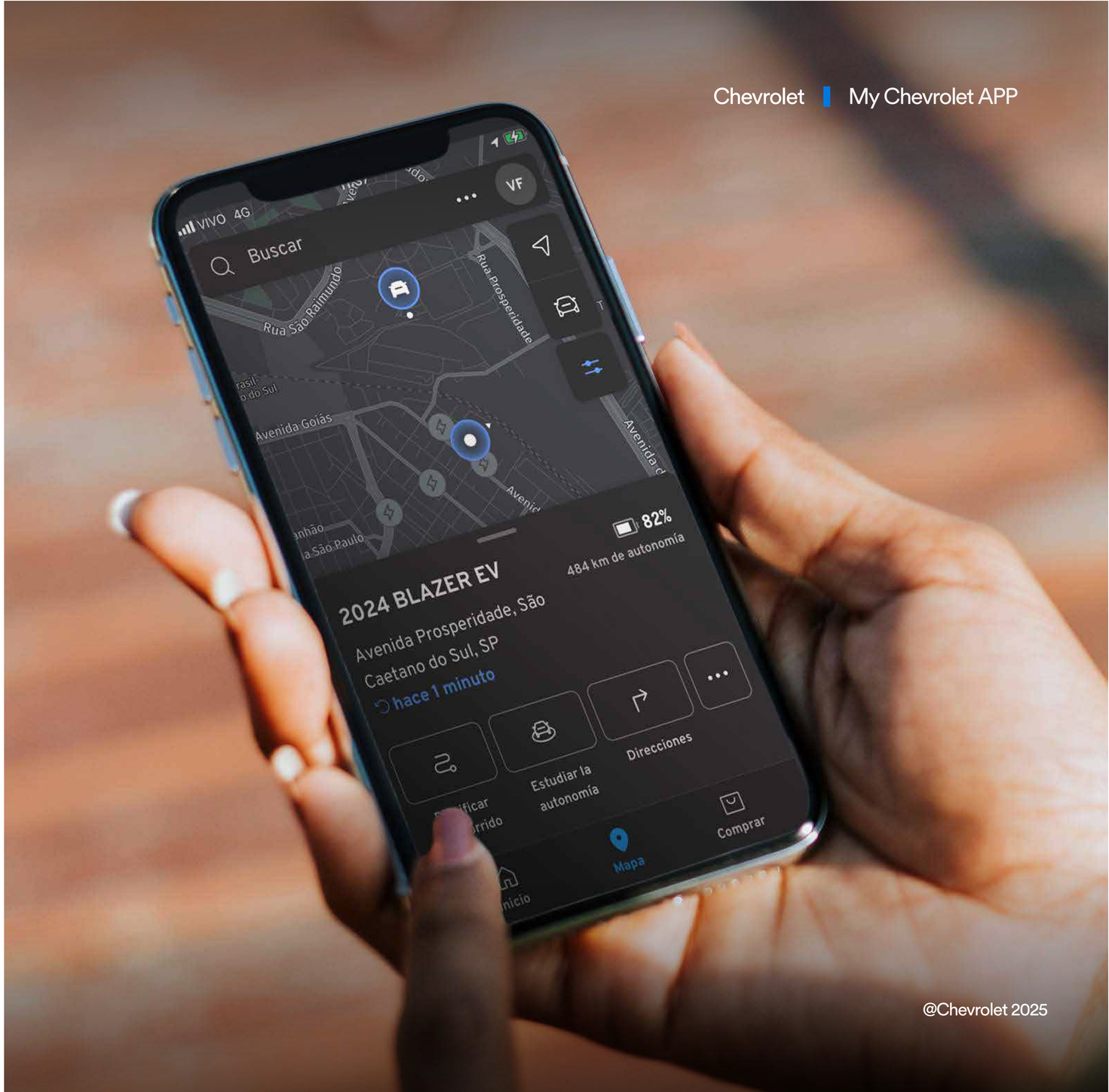
@Chevrolet 2025

Localización de Vehículo

Nuestros usuarios pueden encontrar
la ubicación aproximada de su vehículo
y la dirección cercana, en un mapa con la aplicación móvil
MyChevrolet App.

- Adicional nuestros usuarios podrán solicitar el servicio de navegación paso a paso donde al presionar el botón azul deberá indicarle a un asesor a dónde quiere ir. Las instrucciones se descargarán directamente al radio de su vehículo, para ser guiado mediante voz y mapa.

- Para ocultar la ubicación de las plataformas, basta con que el cliente presione por 5 segundos el botón Negro de la Botonera de OnStar y en el radio podrá observar en la parte inferior izquierda, un ícono mostrando el bloqueo de la ubicación (Función de privacidad).



Notificación de Mantenimiento

El vehículo puede notificar a su concesionario preferido cuando deba realizar mantenimiento para que ellos lo contacten y coordinen una cita en su taller de preferencia. Para que estas notificaciones ocurran, el usuario debe habilitarlas a través del centro del propietario.

Adicional, nuestros usuarios pueden establecer notificaiones de mantenimiento ingresando a través del centro de propietario y activando las notificaciones en el panel de **“Notificaciones de Mantenimiento”,** donde podrán escoger si recibirlas en tiempo real a su email o vía mensaje de texto. Para que estas notificaciones ocurran el usuario debe habilitarlas a través del centro del propietario.

Proceso de activación

01

El usuario accederá a mi.chevrolet.com.ec con su usuario y contraseña.

02

En la sección **“OnStar y Servicios Conectados”** en la parte de arriba del menú deberá escoger la opción **“Configuraciones del Vehículo”**

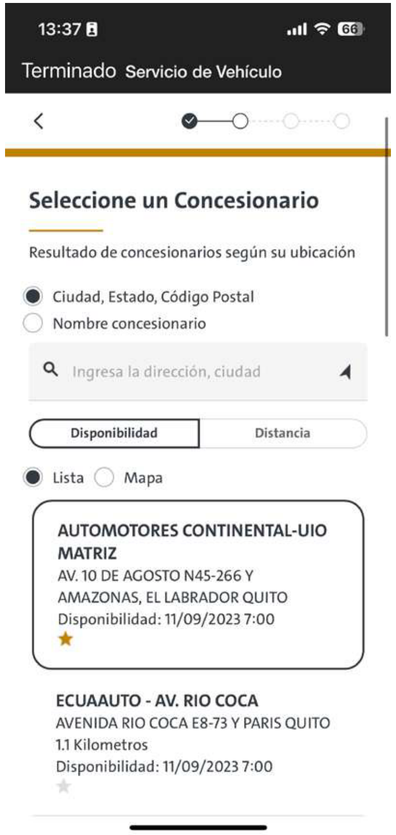
03

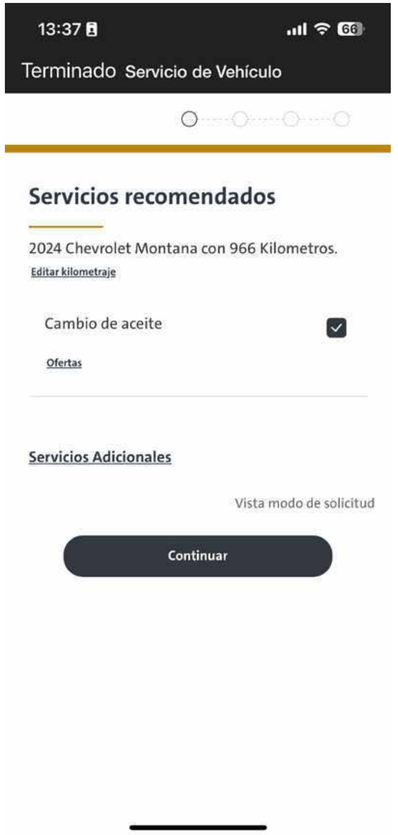
Ahora deberá dirigirse a **“Preferencias de Comunicaciones”** y en la sección **“Diagnósticos Avanzados”** podrá activar el reporte de diagnóstico, alertas de diagnóstico y podrá escoger su concesionario de preferencia para que este también reciba la información de cuándo necesita su vehículo un mantenimiento y así lo puedan llamar para generar un agendamiento.

Agendamiento en el taller

Agendamiento por la aplicación:

- Datos precargados de cliente, vehículo y concesionario de venta.
- Seleccionar servicios.
- Seleccionar el día y la hora.
- Confirmar la solicitud.
- Se genera lead de posventa a Siebel del concesionario en el que se agendó, para que este haga seguimiento al lead y efectúe un agendamiento real.
- La cita deberá ser confirmada por su concesionario concesionario de preferencia, que se pondrá en contacto con ustedes.





@Chevrolet 2025

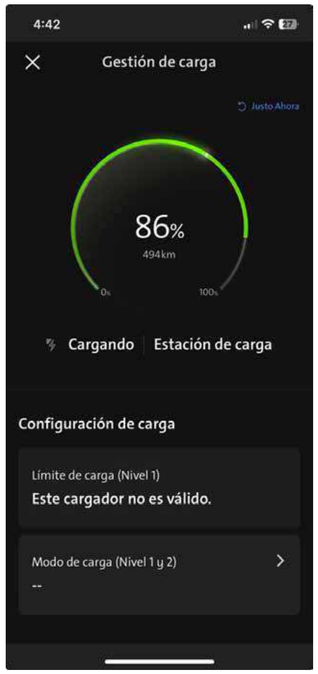
Funcionalidades EV

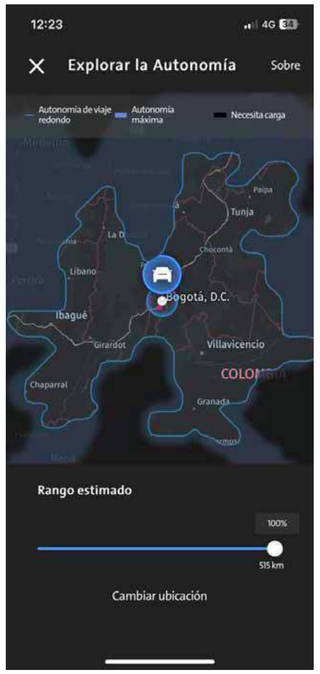
Comandos remotos
Se podrá encender el vehículo a distancia y controlar funciones como la climatización, luces, entre otras, desde cualquier lugar.

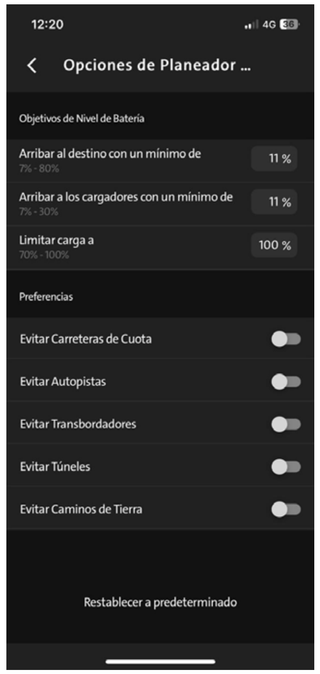
Gestión de carga
Permite conocer en tiempo real el estado de la batería del vehículo y detener la carga en el momento que el usuario lo desee.

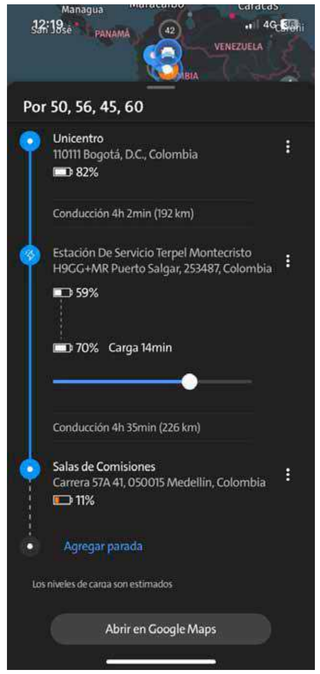
Autonomía del vehículo
Muestra el rango estimado de distancia que el vehículo puede recorrer según el nivel de batería seleccionado por el usuario.

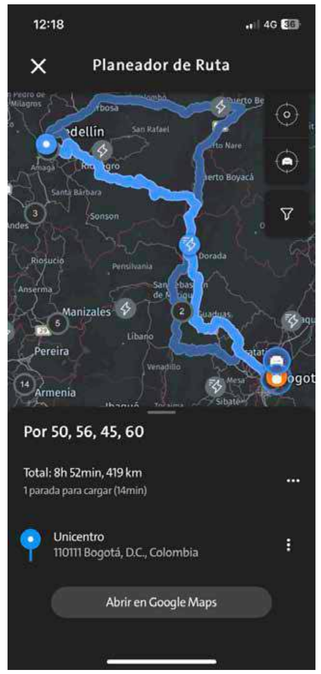
Planeador de ruta
El usuario podrá planificar una ruta eficiente, con indicación de las paradas de carga necesarias para llegar al destino con suficiente batería.











CHEVROLET

Conectado por OnStar®

Ecuador