

## GUÍA DEL USUARIO CHEVYSTAR

### I. ¡BIENVENIDO A LA FAMILIA CHEVYSTAR!

Bienvenido a lo nuevo de **ChevyStar**, el único sistema que integra lo último en tecnología satelital y el teléfono celular para ofrecerle los mejores servicios de seguridad, comunicación, asistencia, conectividad y monitoreo directamente desde su vehículo **Chevrolet**.

Ya sea con solo pulsar un botón desde el retrovisor de su vehículo, llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente o si prefiere desde nuestra página web o aplicación para teléfonos celulares, tendrá acceso a todo el portafolio de servicios que **ChevyStar** ha diseñado especialmente para que usted y su familia se sientan tranquilos, acompañados y seguros en todo momento.

En esta guía encontrará la información que usted necesita para usar correctamente este sistema y vivir una experiencia única. Esta guía incluye una descripción que le permitirá conocer qué es **ChevyStar**, su funcionamiento y la descripción de los servicios a los que usted tiene derecho por tener el sistema **ChevyStar**.

Le recomendamos leer detenidamente y en detalle este manual y consultarlo en caso de no conocer el uso de algún servicio o tener alguna duda sobre el funcionamiento del mismo.

### II. ACTIVACIÓN

Recuerde que para disfrutar de todos los beneficios **ChevyStar** es indispensable que su vehículo haya pasado por un proceso de activación, el cual es realizado en el momento de la entrega del vehículo a través del concesionario en donde realizó la compra del mismo. Si al momento de recibir su vehículo el concesionario no realizó este procedimiento, por favor comuníquese inmediatamente con nuestro Centro de Atención al cliente **ChevyStar/Chevrolet** en su respectivo país o acérquese al concesionario en donde compró su vehículo para realizar la debida activación y firma del contrato **ChevyStar**. En algunos países también es posible realizar la activación mediante la página web **MI CHEVYSTAR**.

### III. TIEMPO DE SERVICIO

**ChevyStar** viene con un año de servicio incluido desde el momento de la compra del vehículo. Durante este tiempo usted podrá disfrutar de todos los beneficios y servicios del sistema **ChevyStar**. Si desea continuar disfrutando del servicio **ChevyStar**, durante o después del primer año de servicio deberá acercarse a cualquier concesionario **Chevrolet** a nivel nacional o comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**, en donde le proporcionarán toda la información necesaria para realizar la renovación.

### IV. TECNOLOGÍA CHEVYSTAR

**ChevyStar** integra en los vehículos **Chevrolet** varios dispositivos de última tecnología, como el localizador GPS y el módem celular, que permiten la interacción entre el vehículo, el conductor y el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** con solo oprimir un botón. A continuación se detalla una pequeña descripción del funcionamiento de los principales avances tecnológicos incorporados en el sistema **ChevyStar**.

## 1. ¿Cómo funciona el sistema GPS?

La tecnología satelital del sistema de posicionamiento global integrada en los vehículos Chevrolet mide el tiempo que una señal de radio tarda en llegar desde un satélite al vehículo, y entonces calcula la distancia usando ese intervalo de tiempo para luego mostrar con exactitud la ubicación del vehículo.

## 2. Tecnología celular

Uno de los avances de este sistema es la tecnología celular integrada a la plataforma vehicular, ya que a través del módem incorporado en el sistema se logra recibir y transmitir toda la información hacia el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**.

Nuestro operador celular es el encargado de suministrar toda la infraestructura de la red de datos, y es a través de esta red que se logra enlazar al conductor y al vehículo con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**.

## 3. Centro de Atención al Cliente ChevyStar

El Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año, dispone de todas las herramientas necesarias para identificar y satisfacer las necesidades de servicio que ofrece el producto **ChevyStar**. Además, cuenta con tecnología de punta en software e infraestructura en servidores, Centro de Seguridad y Centro de Atención al Cliente, todo con el único propósito de brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

## V. GUÍA RÁPIDA

### 4. Retrovisor ChevyStar: Guía Rápida

			
<b>Led Indicador</b>	<b>Botón de Llamadas</b>	<b>Corbatín Chevrolet</b>	<b>Botón de Emergencia</b>

Botón de LLAMADAS MANOS LIBRES 	Para contestar una llamada entrante, solo oprima este botón.  <b>Funcionalidades adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presionando 1 segundo pone la llamada en espera.</li></ul>
Botón de EMERGENCIA 	Durante una emergencia oprima este botón para recibir asistencia inmediata de los asesores <b>ChevyStar</b> o para FINALIZAR cualquier llamada: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si tiene emergencias o se encuentra en situación de riesgo.</li><li>• Si requiere algún servicio de Asistencia Médica o Mecánica en Ruta.</li></ul> <b>Funcionalidades adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Finalizar el Reconocimiento de Voz.</li><li>• Finalizar llamadas de asistencia, emergencia o personales, ya sea del vehículo o del celular personal.</li><li>• Rechazar llamadas entrantes, ya sea al vehículo o del celular personal.</li></ul>

<p>Botón Corbatín CHEVROLET</p> 	<p>Al oprimir el botón corbatín <b>Chevrolet</b> usted será atendido por uno de los asesores de <b>ChevyStar</b>, quien le brindara los siguientes servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada al cliente <b>ChevyStar</b>.</li> <li>• Asistencia en direccionamiento GPS.</li> <li>• Monitoreo en ruta en la ciudad.</li> <li>• Información <b>ChevyStar</b>.</li> </ul> <p><b>Funcionalidades adicionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante una llamada al teléfono celular personal presionando 3 segundos este botón, la llamada pasará del audio del vehículo al teléfono celular y viceversa, del teléfono al audio del vehículo.</li> <li>• Presionando durante 5 segundos ingresará al menú de usuario (configuración).</li> </ul>
---	---

## VIII. BOTONERA DEL RETROVISOR CHEVYSTAR

### 3. Botón de llamadas personales “Manos Libres”

Al pulsar este botón usted podrá:

- Contestar una llamada de Asistencia.
- Cuando se tiene una llamada activa presionando 1 segundo pone la llamada en espera.

### 4. Botón de emergencia

En caso de tener una emergencia y requerir alguno de nuestros servicios, como asistencia médica o mecánica en ruta, pulse este botón para solicitar ayuda.

Al pulsar este botón el sistema enviará una señal de auxilio al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**. Este servicio le ofrece la posibilidad de que uno de nuestros operadores se contacte con usted y le proporcione la ayuda necesaria tan pronto como se reciba la señal de emergencia.

Pulsando este botón finalizará llamadas de asistencia y emergencia.

### 5. Botón Corbatín Chevrolet

Pulsando este botón, usted se conectará con uno de nuestros operadores en el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**, quienes le atenderán las 24 horas los 365 días del año. A través de este canal, sin costo alguno, usted podrá tener acceso a información general de Chevrolet y **ChevyStar** y podrá solicitar los siguientes servicios:

- Envío de rutas **GPS ChevyStar**.
- Monitoreo en ruta en la ciudad.
- Información **ChevyStar**.

## XII. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN

### 2. Visualización de las llamadas

Al realizar o recibir una llamada a través del sistema manos libres de **ChevyStar**, podrá visualizar por medio del display del radio de su vehículo el número o nombre del contacto de la persona con la cual se está comunicando.\*

Si durante una llamada activa, recibe una llamada adicional, el display del radio dejará de mostrarle el número o nombre del contacto de la llamada activa y pasará a mostrarle el número o nombre del contacto de la llamada entrante.

Al realizar una llamada por reconocimiento de voz, el display del radio mostrará el número o nombre de contacto que acaba de dictar. Allí podrá verificar si se encuentra correctamente el número a marcar y posteriormente deberá confirmar.\*

## **XIV. SERVICIOS CHEVYSTAR**

A continuación encontrará una descripción de todos los servicios a los cuales usted puede tener acceso con el sistema **ChevyStar**:

- Los servicios varían dependiendo del país (Colombia, Ecuador, Venezuela).
- No todos los servicios aquí descritos aplican para todos los países o modelos de vehículos.
- Los servicios de **ChevyStar** son prestados únicamente dentro del territorio en donde el carro fue comprado (Ej.: Si usted compro el vehículo en Colombia, los servicios **ChevyStar** solo se pueden prestar dentro del territorio colombiano).

### **1. Servicios de asistencia en seguridad y emergencia**

#### **1.1 Localización, rastreo y recuperación en caso de robo**

El sistema **ChevyStar** instalado en el vehículo le permite a nuestro Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** monitorear, rastrear y dar ASISTENCIA en la recuperación de su vehículo en caso de robo total.

Tan pronto usted detecte que su vehículo ha sido objeto de un robo total, debe comunicarse inmediatamente con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet**, el cual iniciará las acciones de rastreo, localización e inmovilización de su vehículo robado.

Las operaciones de recuperación se realizarán en conjunto con las autoridades locales, es por esta razón que requerimos notificación inmediata.

Al llamar al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** asegúrese de tener la siguiente información, ya que no se podrá iniciar el procedimiento de asistencia en la recuperación de su vehículo si no se cuenta con la certeza de la identidad de la persona facultada para reportar un robo:

- Clave de usuario
- Respuesta a pregunta secreta

#### **Instrucciones:**

1) Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través del botón rojo de emergencia , o llamando a los siguientes números según corresponda:

- **En Ecuador:** 1800 Chevrolet (1800-243876)
- **En Colombia:** en Bogotá 424-9393, desde el resto del país al 018000-1CHEVY (24389) o al #249 desde su teléfono celular.
- **En Venezuela:** 0-800CHEVY-00(0-800-24389-00).

2) Seguir el procedimiento de seguridad por parte del Centro de Atención al Cliente y responder la pregunta secreta creada en el concesionario en el momento de la activación del vehículo o modificada mediante la aplicación WEB **Mi ChevyStar**.

Ejemplo:  
*Pregunta: ¿Cuál es mi color favorito?*  
*Respuesta: Rojo*

**Tenga en cuenta:**

-  Las operaciones de recuperación de su vehículo serán realizadas por la Policía Nacional.
-  Depende de cobertura celular y GPS.
-  El usuario deberá acudir, a la brevedad posible, a levantar la denuncia correspondiente ante las autoridades.
-  Al ser localizado el vehículo robado, este se pondrá a disposición de las entidades gubernamentales a efecto de que el dueño del vehículo acuda personalmente y realice los trámites ante las autoridades correspondientes para realizar su entrega tras la acreditación de la propiedad del vehículo.
-  Revise con su compañía de seguros sobre descuentos por contar con el sistema **ChevyStar** en su vehículo.
-  El cliente debe reportar el robo del vehículo inmediatamente al Centro de Atención al Cliente. Si el cliente reporta el robo después de 4 horas, se disminuye de forma importante las posibilidades de asistencia en la localización y recuperación del vehículo.
-  Por favor, tenga en cuenta que este sistema está diseñado para actuar como un elemento disuasivo, para prevenir el robo del vehículo y no para evitar el robo de accesorios internos y exteriores.

**1.2 Servicios especializados de emergencia**

Cuando tenga una emergencia y necesite contactarse con muchas personas (por ejemplo: solicitar una grúa, tener asistencia médica privada, contactarse con familiares o amigos, buscar a la policía de tránsito, llamar a su destino para avisar que llegará tarde, comunicarse con la aseguradora o asesorarse legalmente), nuestro Centro de Atención al Cliente lo ayudará a contactarse con las personas que usted solicite.

Para respuestas más efectivas le recomendamos que por medio de la página web **Chevrolet** o llamando al Centro de Atención al Cliente, proporcione la información de los servicios privados con los que usted cuenta, tales como compañía de seguros, contactos en caso de emergencia, compañía privada de asistencia médica o cualquier otro servicio privado.

**Instrucciones:**

- 1) Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través del botón rojo de emergencia , o llamando a los siguientes números según corresponda:
  - **En Ecuador:** 1800 Chevrolet (1800-243876)
  - **En Colombia:** en Bogotá 424-9393, desde el resto del país al 018000-1CHEVY (24389) o al #249 desde su teléfono celular.
  - **En Venezuela:** 0-800CHEVY-00(0-800-24389-00).
- 2) Solicitar alguno de los servicios especializados de emergencia como: contacto con un familiar, comunicación con la aseguradora personal, comunicación con asesoría legal o comunicación con las autoridades de tránsito.

**1.3 Asistencia médica y/o mecánica en ruta desde el vehículo**

A través de **ChevyStar** usted tendrá acceso desde el vehículo a nuestro servicio de “Asistencia Chevrolet”. Con solo pulsar el botón rojo de emergencias, usted tendrá comunicación con nuestro Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** el cual hará el respectivo enlace con el Centro de Asistencia **Chevrolet**.

Llamar a través de **ChevyStar** tiene una ventaja, y es que sabemos dónde se encuentra su vehículo, lo que nos permite notificar al Centro de Asistencia **Chevrolet** la ubicación exacta de su vehículo, optimizando los tiempos de llegada de la grúa, ambulancia o el servicio que usted haya solicitado.

**Instrucciones:**

- 1) Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través del botón rojo de emergencia .
- 2) Solicitar algunos de los servicios de “Asistencia Chevrolet”. (para mayor información acerca de asistencia Chevrolet, remítase al folleto que viene incluido en su vehículo).
- 3) El Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** ubica la posición de su vehículo y enlaza la llamada con el Centro de Asistencia Chevrolet notificando la posición exacta del vehículo al operador, optimizando los tiempos de respuesta para el envío del servicio solicitado (grúa, ambulancia, etc.)

## **2. Servicios de asistencia**

### **2.1 Apertura Remota de Seguros**

Si usted olvidó sus llaves en el interior de su vehículo, **ChevyStar** es la solución. Solo con llamar al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**, uno de nuestros operadores lo atenderá y le dará las instrucciones necesarias para activar la apertura remota de los seguros de las puertas de su vehículo, sin necesidad de tener que llamar a un cerrajero o forzar las puertas. Puede acceder a este servicio de dos maneras:

**a) Por medio de mensaje de texto SMS (short message system)\***

Mediante su teléfono celular, si tiene el servicio de mensajes de texto activado y números telefónicos autorizados en la página web **MI CHEVYSTAR**, usted podrá enviar un comando al número telefónico de su **ChevyStar**, este número telefónico es entregado en el momento de la activación de su servicio.

Para abrir las puertas del vehículo, enviar un SMS desde un numero autorizado al número celular de su **ChevyStar** el texto con el texto “Abrir”:

*Ej: Abrir*

Este proceso está sujeto a la cobertura celular de su operador y cobertura celular del operador **ChevyStar**. El comando que se envía no es sensible a mayúsculas ni minúsculas. El precio de los mensajes de texto dependen del operador celular al cual usted este afiliado y de su contrato con el mismo.

---

\* Asegúrese de ingresar sus números autorizados en la página web **Mi ChevyStar** para los vehículos que no cuentan con la alarma **ChevyStar**.

**b) Por medio del Call Center de Servicios**

**En Ecuador:** 1800 Chevrolet (1800-243876)

**En Colombia:** en Bogotá 424-9393, desde el resto del país al 018000-1CHEVY (24389) o al #249 desde su teléfono celular.

**En Venezuela:** 0-800CHEVY-00(0-800-24389-00).

Asegúrese de tener la siguiente información:

- Clave de usuario
- Respuesta a pregunta secreta

**Instrucciones:**

1) Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través de los teléfonos fijos de cada país antes mencionados.

2) Seguir el procedimiento de seguridad por parte del Centro de Atención al Cliente: responder la pregunta secreta creada en el concesionario en el momento de la activación del vehículo.

Ej. *Pregunta:* ¿Cuál es su color favorito?

*Respuesta:* rojo.

 Servicio únicamente disponible para aquellos vehículos que se encuentren equipados con sistemas de seguros electrónicos originales de fábrica.

 El servicio puede tener demora en la transmisión celular.

 La prestación del servicio depende de si el servicio fue activado por parte del concesionario donde se realizó la compra.

**c) Por medio de la aplicación para teléfonos**

Mediante su teléfono celular, si cuenta con un teléfono inteligente (SmartPhone) podrá ingresar a su aplicación **ChevyStar** y a través del icono de **“Abrir Puertas”** enviar el comando para ejecutar esta acción en el vehículo.

- 1) Abra la aplicación en su teléfono Inteligente.
- 2) Introduzca los datos de su cuenta.
- 3) Seleccione el vehículo al cual desea enviar el comando.
- 4) Localice el Icono de apertura de puerta .
- 5) Espere a que el icono de confirmación aparezca.

**d) Por medio de la Página web**

A través de un ordenador con acceso a internet ingrese a la página web correspondiente a su país:

- **En Ecuador:** [www.chevrolet.com.ec](http://www.chevrolet.com.ec)
- **En Colombia:** [www.chevrolet.com.co](http://www.chevrolet.com.co)
- **En Venezuela:** [www.chevrolet.com.ve](http://www.chevrolet.com.ve)

Localice el icono de “Abrir puertas” y envíe el comando para que ejecute esta acción en el vehículo, para ello:

- 1) Abra la página web de su país.
- 2) Introduzca los datos de su cuenta.
- 3) Seleccione el vehículo al cual desea enviar el comando.
- 4) Localice el Icono de apertura de puerta .
- 5) Espere a que el icono de confirmación aparezca.

**2.2 Direccionamiento GPS a puntos de interés**

Siempre se necesita contar con orientación sobre cómo llegar a un lugar o dirección, especialmente cuando se está en un lugar que habitualmente no se frecuenta o se desconoce. Por esta razón **ChevyStar** le ofrece un servicio de comunicación desde su vehículo para tener las indicaciones más acertadas sobre cómo llegar a su destino final.

### **2.2.1 Envío de Ruta desde la aplicación ChevyStar**

**ChevyStar** dispone de mapas en las principales ciudades del país con algunos puntos de interés que permiten una orientación acertada.

#### **Instrucciones:**

- 1) Ubicar la dirección o punto de interés en la aplicación **ChevyStar App**.
- 2) Enviar la ruta desde la aplicación en su teléfono al sistema **ChevyStar** para que mediante el sistema de audio de su vehículo le dé información de la ruta a seguir.
- 3) En la aplicación podrá apreciar la notificación de la operación.

\* Asegúrese de tener la pantalla **GPS ChevyStar** para poder iniciar la navegación.

### **2.2.2 Envío de Ruta desde el Centro de Atención al Cliente ChevyStar**

#### **Instrucciones:**

- 1) Llamar al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** presionando el botón corbatín **Chevrolet**.
- 2) Indicar al asesor de **ChevyStar** la dirección o punto de interés a donde desea dirigirse.
- 3) El asesor de **ChevyStar** buscará por usted la dirección o el punto de interés y lo enviara al equipo.
- 4) Una vez recibido el mensaje, el equipo enviará esta información vía Bluetooth a su pantalla **GPS ChevyStar**.
- 5) En su pantalla **GPS ChevyStar** verá la notificación de la operación en su pantalla. Si el estado es exitoso se iniciará la ruta.
- 6) Asegúrese que en la parte inferior de su pantalla **GPS ChevyStar** se encuentre el logo de bluetooth de color azul que indica que se encuentra debidamente conectada al equipo **Chevystar**.



**⚠** No todos los vehículos incluyen la pantalla **GPS ChevyStar**, desde fábrica. Pregunte en su concesionario en qué vehículos está incluida. En caso de no estar incluida la podrá adquirir en su concesionario Chevrolet.

**⚠** Es necesario tener cobertura de GPS. Si no la tiene, las instrucciones comenzaran tan pronto exista cobertura.

**⚠** Una vez transferida la información del destino, la navegación comenzará de la manera usual, informándole sobre la ruta paso a paso.

**⚠** Para información de las ciudades en las cuales usted podrá contar con este servicio por favor ingresar a la página web **Mi ChevyStar**.

**⚠** Para algunos modelos de vehículos la navegación podría estar incluida en el radio del mismo.

### **2.3 Servicios del Centro de Atención al Cliente ChevyStar**

Con solo pulsar el botón del corbatín **Chevrolet**, usted podrá ser atendido por uno de nuestros operadores, los cuales le brindaran la ayuda e información que necesite las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

En el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** usted podrá informarse acerca de:

- Monitoreo en ruta.
- Arribo a destino.
- Servicio de Conserjería.
- Aviso Pico y Placa.

#### **a) Monitoreo en ruta**

En ocasiones tiene que manejar en situaciones, zonas y horarios que pueden hacerlo sentir inseguro dentro de la ciudad o fuera de ella, y quisiera que alguien supiera qué ruta va a tomar para hacer un seguimiento de ellas. Para estos momentos, con solo pulsar el botón del corbatín **Chevrolet** podrá sentirse tranquilo, ya que se estará comunicando con un asesor que conoce la posición de su vehículo gracias al GPS integrado en el vehículo y estará pendiente de su ubicación durante el trayecto hasta que llegue a su destino final.

#### **Instrucciones:**

- 1) Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **Chevystar/Chevrolet** con botón del corbatín **Chevrolet**.
- 2) Solicitar el servicio de monitoreo en ruta o en la ciudad y seguir las indicaciones del asesor.

#### **Tenga en cuenta**

⚠ La asistencia de monitoreo es un servicio de asistencia y debe entenderse como una ayuda. Sin embargo, la seguridad es responsabilidad del cliente y por tanto le pedimos que no deje de tomar todas las acciones que considere pertinentes para resguardar su seguridad.

⚠ No deje de oprimir el botón de emergencia en caso de que se presente alguna eventualidad.

⚠ Debido a que los sistemas de seguridad y algunos sensores de su vehículo se encuentran desactivados por estar en condiciones de manejo normales, es importante que active la alarma en caso de que deje su vehículo estacionado.

⚠ Este servicio depende de cobertura celular y GPS.

⚠ No se proporciona información sobre la localización del vehículo a personas que no se encuentren dentro del vehículo.

⚠ Este servicio está limitado a ciertas ciudades en cada uno de los países. Pregunte a través del botón corbatín **Chevrolet** en que ciudades aplica.

#### **b) Arribo a destino**

Si usted desea conocer si su vehículo llegó a un destino a una hora determinada, con solo llamar al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** se activa una señal al punto indicado por usted, para notificarle si su vehículo ha arribado al sitio por usted indicado.

#### **Instrucciones:**

Comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través de los teléfonos fijos de cada país:

- **En Ecuador:** 1800 Chevrolet (1800-243876
- **En Colombia:** en Bogotá 424-9393, desde el resto del país al 018000-1CHEVY (24389) o al #249 desde su teléfono celular
- **En Venezuela:** 0-800CHEVY-00(0-800-24389-00)

Responder la pregunta secreta entregada en el concesionario al momento de activar el vehículo.

*Ej.:*

*Pregunta: ¿Cuál es mi color favorito?*

*Respuesta: rojo.*

 Este servicio de monitoreo de llegada a su destino solo será prestado al titular del vehículo.

#### **d) Servicios de Conserjería**

##### **Restaurantes**

Cuando necesite hacer una reserva en restaurantes. Por medio del botón corbatín **Chevrolet**  usted podrá solicitarla a nuestro centro de atención al cliente quien lo ayudara a realizar su reserva.

##### **Instrucciones:**

- 1) Comunicarse con el centro de atención al cliente **ChevyStar/Chevrolet** a través del botón corbatín **Chevrolet**. 
- 2) Solicitar la reserva en el restaurante de su elección.
- 3) El asesor le preguntara la hora, cantidad de personas y una hora adicional alternativa.
- 4) El asesor le devolverá la llamada al momento de tener la respuesta a su solicitud.

 Este servicio no aplica para todos los países. Llame por el botón del corbatín **Chevrolet**  para recibir información de los países donde se presta.

#### **e) Notificación de pico y placa\***

**ChevyStar** le informa si su vehículo tiene restricción por **PICO y PLACA**, esto mediante la identificación de la posición geográfica de su vehículo, la fecha, la hora y las restricciones vigentes correspondientes a cada ciudad del territorio Nacional. Según esta información, el vehículo le informará si tiene **PICO y PLACA** en el momento en que se enciende el mismo.

 El servicio de PICO y PLACA es informativo y está sujeto a cobertura celular y GPRS en donde se encuentre el vehículo.

 Recuerde, el cumplimiento de las normas de tránsito es responsabilidad del usuario.

---

\* Para mayor información del servicio de pico y placa **ChevyStar** por favor consulte la página correspondiente a su país. **En Ecuador:** [www.chevrolet.com.ec](http://www.chevrolet.com.ec), **en Colombia:** [www.chevrolet.com.co](http://www.chevrolet.com.co), **en Venezuela:** [www.chevrolet.com.ve](http://www.chevrolet.com.ve).

### **3. Servicios vía celular por mensaje de texto**

El sistema **ChevyStar** le brinda la posibilidad de enviar comandos por medio de mensajes de texto, desde su celular al número telefónico del sistema **ChevyStar** del vehículo, el cual es entregado por el concesionario en el momento que el vehículo es activado. Se deben configurar por medio de la página web los teléfonos autorizados para el envío de mensajes SMS al vehículo. Los mensajes de texto que se pueden enviar al sistema **ChevyStar** son:

- **Abrir seguros:** si desea abrir los seguros de las puertas.  
*Utilice el comando abrir, Ej.: abrir*
- **Cerrar seguros:** si desea cerrar los seguros de las puertas.  
*Utilice el comando cerrar, Ej.: cerrar*
- **Ubicación del vehículo estacionado\*:** si desea activar las bocinas y luces del vehículo, mientras este se encuentra estacionado con la alarma del vehículo armada, para poder localizarlo.  
*Utilice el comando ubicar, Ej.: ubicar*

 El tiempo de transmisión depende de los operadores celulares y las tarifas aplicables son asumidas por el usuario y su plan celular.

---

\* Esta funcionalidad solo aplica mientras el switch de encendido del vehículo esté en OFF.

\*\* Solo aplica para vehículos con alarma **ChevyStar**. Para mayor información de su vehículo diríjase a la página correspondiente a su país.

## 4. Servicios de alertas

### 4.1 Alerta de parqueo

Seleccione esta opción y habilite la generación de la alerta para saber cuándo el vehículo ha sido desplazado de su sitio de parqueo. Esta alerta se genera una sola vez si su vehículo ha sido movido mínimo 5 metros. Si desea volver a recibir otra alerta debe volver a programarla.

Para realizar la activación realícela a través de la página web **Mi ChevyStar**, Web Mobile o APP.

### 4.2 Alerta de velocidad

Seleccione esta opción y defina el límite de velocidad deseado para la generación de la alerta. Esta alerta se genera una sola vez al llegar al límite de velocidad establecido. Si desea volver a recibir otra alerta debe volver a programarla.

Para realizar la activación realícela a través de la página web **Mi ChevyStar**, Web Mobile o APP.

## XV. SITUACIONES QUE PUEDEN AFECTAR LOS SERVICIOS DE CHEVYSTAR

### 1. Localización GPS

La ubicación de su vehículo es enviada al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** al pulsar el botón del corbatín **Chevrolet** o el botón de emergencia. La ubicación del mismo se obtiene a través de la recepción de señales de radio, transmitida por los satélites GPS. Si estas señales de satélites están obstruidas, la posición de su vehículo podría verse afectada de forma temporal. La obstrucción de estas señales pueden ocurrir en ciudades con edificios altos, estacionamientos o en áreas con densa vegetación.

Si las señales GPS no están disponibles, **ChevyStar** podrá conectarlo al centro de asistencia, sin embargo, este tendrá dificultad en identificar la ubicación exacta. Si esto sucede, nuestros asesores podrán solicitarle que espere mientras ellos actualizan y obtienen la última posición de su vehículo. En situaciones de emergencia, **ChevyStar** podrá utilizar la última localización obtenida de su vehículo para enviar la ayuda necesaria.

### 2. Señal celular

El sistema y los servicios **ChevyStar** pueden no operar correctamente si la señal celular está limitada o no disponible.

Dado que **ChevyStar** utiliza tecnología celular para comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar**, este solo puede ser operado en áreas geográficas en donde existe recepción de cobertura celular de la red contratada por **ChevyStar**. La red celular también está sujeta a limitaciones causadas por condiciones atmosféricas.

Los servicios **ChevyStar** solo estarán disponibles dentro del territorio nacional, por lo que en caso de requerirse de algún servicio **ChevyStar** fuera de este, la comunicación no podrá establecerse.

Los servicios **ChevyStar**, incluyendo el servicio de llamadas personales desde su vehículo, también podrán estar inoperantes si el servicio de comunicación celular se encuentra inactivo o inoperante, o si se encuentra saturado (en cualquier área el sistema de telefonía celular local puede administrar un número limitado de llamadas en un tiempo específico).

 Los servicios de comunicación manos libres utilizando su teléfono celular PERSONAL estarán sujetos a la disponibilidad de red y señal celular de su teléfono celular PERSONAL.

### **3. Interferencia de radiofrecuencia**

**ChevyStar** es un sistema basado en radiocomunicaciones, por lo que la proximidad a otras señales de radio, emitidas por otros dispositivos eléctricos, podría afectar la operatividad del sistema y de algunos servicios, tales como apertura remota de seguros de puertas y ubicación de vehículo estacionado.

### **4. Integración con su vehículo**

Los servicios **ChevyStar** están sujetos al correcto funcionamiento de su vehículo, así que cualquier instalación de equipo adicional no realizada por un distribuidor autorizado **Chevrolet** puede afectar la operación del sistema, siendo responsabilidad única y exclusiva del cliente.

**ChevyStar** funciona a través de la batería de su vehículo por tal razón podría no operar si la batería esta descargada o desconectada. Si su vehículo sufre algún accidente, alguno de los componentes de **ChevyStar** podrían dañarse o desconectarse, comprometiendo la funcionalidad de **ChevyStar**.

### **5. Clave de usuario y respuesta a pregunta secreta**

Si usted o alguno de los ocupantes del vehículo no pueden proporcionar su clave de usuario y dar la respuesta a la pregunta secreta definida por usted al momento de activar los servicios **ChevyStar**, el asesor intentará confirmar la identidad de las personas facultadas para solicitar algún servicio, pues en caso de que no sea así, se verá en la necesidad de negar cualquier servicio que se requiera.

### **6. Suscripción de servicios ChevyStar**

Para disfrutar de los servicios **ChevyStar** se requiere de un contrato de suscripción de servicios que debe ser firmado por el cliente en el concesionario donde se compró el vehículo.

## **XVI. INFORMACIÓN ADICIONAL**

### **1. Integración de ChevyStar en su vehículo**

La mayoría de los sistemas integrados en los VEHÍCULOS se adaptan a componentes de seguridad instalados por el fabricante del VEHÍCULO. Sin embargo, algunos sistemas pueden resultar afectados por aspectos externos o internos al VEHÍCULO.

Por ejemplo, la radio depende de la recepción de una señal aceptable de la torre de transmisión. La recepción de radio puede verse afectada por interferencia externa de alambres eléctricos, encendido defectuoso en vehículos cercanos, también al conducir por zonas de edificios elevados, túneles u otros.

De manera semejante a la anterior, la operación del sistema **ChevyStar** interactúa con varios componentes tanto internos como externos al VEHÍCULO. Todos estos componentes deben trabajar en conjunto e integradamente para lograr la correcta operación del sistema. En el caso de que cualquiera de las funciones del sistema no opere correctamente, por favor contacte inmediatamente al Centro de Atención al Cliente **ChevyStar** en el país en donde podrán entregarle información en caso de requerirlo.

## 2. Transferencia del servicio

Desde que adquiere el vehículo o si usted renovó el servicio **ChevyStar** por 1, 2 o 3 años adicionales podrá transferir este servicio a cualquier vehículo **Chevrolet** que tenga **ChevyStar**. Para mayor información comuníquese con nuestro Centro Atención al Cliente.

## 3. Descuentos especiales

Gracias a las alianzas que **ChevyStar** tiene con algunas de las más importantes aseguradoras, cuando usted compra un vehículo con el sistema **ChevyStar** le podemos ofrecer descuentos en la póliza de seguro para su vehículo **Chevrolet**. Pregunte en nuestros concesionarios **Chevrolet** o en nuestro Centro de Atención al cliente por nuestros descuentos.

 Aplican condiciones y restricciones. Descuentos no aplican para todos los países.

## 4. Vehículos usados con servicio vencido

Si usted compró un vehículo **Chevrolet**, el cual cuenta con el sistema **ChevyStar** vencido (vencimiento del primer año gratis) y desea activarlo para disfrutar de todos los beneficios y servicios que **ChevyStar** ofrece, solo debe comunicarse con el Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet** en donde le darán todas las indicaciones necesarias para reactivar el servicio a un precio muy especial.

## 5. Información complementaria

Si quieres más información acerca de los servicios **ChevyStar**, también puede consultarlos accediendo a nuestra página web en cada país o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente **ChevyStar/Chevrolet**, o acercarse a cualquiera de nuestros concesionarios autorizados **ChevyStar/Chevrolet** a nivel nacional:

### Página web:

En Ecuador: [www.chevrolet.com.ec](http://www.chevrolet.com.ec)

En Colombia: [www.chevrolet.com.co](http://www.chevrolet.com.co)

En Venezuela: [www.chevrolet.com.ve](http://www.chevrolet.com.ve)

### Atención al Cliente:

En Ecuador: 1800 Chevrolet (1800-243876)

En Colombia: en Bogotá: 4249393. Desde el resto del país al 01-8000-1CHEVY (01-8000-124389) o #249 desde su teléfono celular.

En Venezuela: 0-800 CHEVY -00 (0-800-24389-00)

## **XVI. PROBLEMAS Y PREGUNTAS FRECUENTES**

### **1. Necesito ayuda médica o Emergencia**

- Pulsar el botón de emergencia rojo del retrovisor hasta escuchar una notificación sonora de confirmación. 
- Un asesor atenderá su llamada.

### **3. Quiero conectarme con el Centro de Atención al Cliente**

- Pulse el botón del corbatín **Chevrolet**. 
- Una operadora le atenderá su inquietud.
- Pulse el botón rojo  del retrovisor para finalizar la llamada.

### **4. Mi vehículo fue robado**

- Llamar al centro de atención al cliente **ChevyStar**.
- Escoger la opción **ChevyStar**.
- Será atendido por uno de nuestros operadores.
- Seguir las indicaciones que nuestros operadores le darán.

**También puede llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente Chevrolet, donde será atendido por uno de nuestros operadores las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.**