

### ¿Cómo comprar Follow my car? / ¿Cómo obtener las credenciales para usar Follow my car?

Accede al siguiente link <https://landing.followmycar.entelocean.com/>, ubica la sección "comprar", completa el formulario de pago y te notificaremos a tu correo electrónico las credenciales para ingresar a la APP. Asegúrate que tu correo este bien escrito.

### ¿Cómo iniciar FollowMyCar?

Para cambiar tu contraseña, debes ingresar a la pantalla Login y hacer clic en "Olvidé mi contraseña", seguir los pasos y generar una nueva, (como se ve en la imagen).

Pueden acceder de 2 formas:

#### **Aplicación móvil Follow My Car.**

Descargar App desde tu store.

Buscar en las aplicaciones el icono de Follow My Car, hacer clic en la App.

En el login se debe ingresar el usuario y contraseña que se ha asignado.

**A través del sitio Web:** <https://followmycar.entelocean.com/track/>

### ¿Cómo puedo reiniciar la contraseña?

Para cambiar tu contraseña, debes ingresar a la pantalla Login y hacer clic en "Olvidé mi contraseña", seguir los pasos y generar una nueva. .

## ¿El costo es mensual o se paga sólo una vez?

El pago del servicio se realiza de forma anticipada con una suscripción por 12 meses, desde la activación de tu cuenta.

## ¿Cómo contrato el servicio de Follow my car?

Directamente a través de <https://landing.followmycar.entelocean.com/>

## ¿Cuáles son los planes que se tienen disponible?

El plan del servicio de monitoreo es único por 12 meses.

## ¿Cuánto demora después de la contratación la instalación de mi GPS?

Recibirás el Kit con el dispositivo GPS en la dirección registrada en el formulario de contratación del servicio en un máximo de 7 días hábiles. Este será entregado sellado con una banda metalizada que deberá permanecer intacta hasta que el técnico autorizado realice la instalación. De ser manipulado el dispositivo se perderá la garantía.

Para coordinar la instalación de tu GPS ingresa a tu cuenta en la app Follow my car y agenda el servicio. Ten a mano la caja con el dispositivo, ya que, para concretar la cita deberás agregar como código los últimos 9 dígitos del IMEI que aparecen en el sticker del empaque.

## ¿Cuál son los requisitos mínimos de funcionamiento de la aplicación Follow my car?

Compatibilidad con móviles: Android – IOS – Huawei

Compatibilidad con PC: Windows – Mac OSX – Linux

Compatibilidad con navegadores web: Chrome – Firefox – Edge

## ¿Dónde puedo instalar mi dispositivo GPS?

La dirección de instalación debe ser la indicada en el formulario de pago.

## ¿Cómo actualizo la aplicación?

Las actualizaciones de FollowMyCar te llegarán directamente a través tu store de aplicaciones. Adicionalmente te notificaremos cuando en la App exista una versión con nuevas funcionalidades para que puedas descargarlas.

## ¿Qué tipo de conexión necesita Follow my car para funcionar?

Tu aplicación FollowMyCar requiere estar conectado a una red de WI-FI o datos móviles para su funcionamiento. El dispositivo instalado en tu vehículo tiene conectividad propia.

## Tengo internet limitado. ¿Cuánto de banda ancho de banda necesito?

FollowMyCar funcionará bien con cualquier plan de navegación actual, ya que utiliza poco ancho de banda y está diseñada para funcionar con conexiones intermitentes.

## ¿Cuándo se está entregando la localización?

La localización se entrega cada 30 segundos por medio del dispositivo instalado en el vehículo – esto es al momento de encender el vehículo, ya que, al estar apagado el motor, el dispositivo queda enviando información de localización cada 3 horas.

## ¿Cómo accedo a soporte?

A través del correo **soportefollowmycar@entelocean.io** o al número **226055690**.

## ¿Cuántos autos puedo tener registrado en una cuenta?

Se debe contratar el servicio FollowMyCar para cada uno de los vehículos conectados. La aplicación FollowMyCar, permite registrar hasta 6 patentes con una misma cuenta.

## ¿Qué reportes puedo visualizar?

Se puede visualizar el reporte en la app del recorrido por vehículo.

## ¿Qué puedo ver en el mapa?

En el mapa se puede ver la ubicación actual del Vehículo y los puntos de interés a definir.

## ¿Cuáles son los tipos de notificaciones que envía Follow my car?

Las notificaciones son enviadas mediante notificaciones Push:  
Salida de Geocercas por Robo  
Exceso de Velocidad

## En caso de robo de mi vehículo o daños graves (accidente) ¿Me cobrarán el dispositivo?

Sí, debe pagar el dispositivo y la visita técnica de reinstalación.

## ¿Cuánta garantía tiene mi GPS?

La garantía es por 12 meses una vez instalado y es válida siempre y cuando se haya cumplido con entregar el dispositivo sin manipulación con los sellos de origen conforme a lo informado en el mail de bienvenida.

## ¿Qué sucede si vendo el auto? ¿Toca seguir pagando el servicio?

El servicio de Follow My car es por un pago único por un periodo de 12 meses. Por lo cual durante ese periodo seguirá con el servicio. Si compra otro vehículo, debe notificar y pagar dos visitas técnicas para el retiro del GPS y la instalación del mismo en el nuevo vehículo.

## ¿Se puede hacer una reposición del GPS? ¿Cómo es esta reposición?

La reposición de GPS se realiza sin cargo al cliente en caso de falla del equipo sin intervención de terceros, en caso contrario el costo del valor del equipo y su instalación deben ser con cargo al cliente. La reposición debe ser solicitada a través de la mesa de ayuda.

## ¿Qué pasa si me roban el vehículo?

En caso de robo del vehículo, una vez activado el modo robo comenzarás a recibir las notificaciones con el posicionamiento del vehículo y la dirección de la comisaría más cercana. Asimismo, puedes llamar a nuestra mesa de asistencia, quienes podrán revisar el posicionamiento actualizado del auto y enviarte los datos para entregar en la denuncia. Si no tienes acceso a tu correo, también pueden enviarte la dirección de la comisaría más cercana.

## ¿Qué sucede si canceló mi servicio de póliza, porque me quiero cambiar de aseguradora?

El servicio de Follow My Car es independiente de la póliza de seguros, por lo cual puede seguir usando Follow My Car independiente de la compañía de seguros que el cliente posea.

## ¿Qué pasa si me roban el celular?

Puedes reportar el robo abriendo sesión en otro dispositivo (en caso de que este también haya sido sustraído) o en el sitio Web (<https://followmycar.entelocean.com/track/>), se te pedirá un pin de validación para ejecutar la acción. Posteriormente, recibirás un correo con el posicionamiento del vehículo y la dirección de la comisaría más cercana cada 30 minutos. Lo importante es que puedas dirigirte a una comisaría en el menor tiempo posible.

## ¿Qué tipo de soporte me ofrecen por el servicio?

Soporte en caso de consultas, información de uso y fallas a través de los canales dispuestos para tal fin, la atención será 5x8.

## No veo que mi vehículo actualice su ubicación en la aplicación móvil. ¿Cómo se soluciona?

Por favor considera que la ubicación de tu vehículo se actualiza en tu aplicación móvil aproximadamente cada 30 segundos, por lo que es posible que la ubicación desplegada en la aplicación móvil se encuentre desfasada por un momento.

Por otro lado, ten en cuenta que si el vehículo se encuentra en una zona sin cobertura móvil no será posible actualizar la ubicación al instante, por ejemplo, en estacionamientos subterráneos, lo que se actualizará una vez que se retome la comunicación. Si el problema persiste por algunos días, por favor contáctate a nuestro soporte