

Preguntas Frecuentes Centro de Soluciones

P: ¿Cómo agendo mi cita?

R: Para agendar tu cita, ingresa el número VIN de tu vehículo en el buscador disponible en nuestro sitio web <https://centrodesoluciones.mx/> . Una vez validado, deberás completar tus datos de contacto: nombre, apellido, correo electrónico y teléfono, selecciona un distribuidor autorizado Volvo y aceptar el aviso de privacidad.

Es muy importante que la información proporcionada sea correcta, ya que la confirmación de la cita se enviará al correo electrónico registrado. Una vez completado el formulario, selecciona "Enviar datos" para acceder al calendario y elegir la fecha y hora disponibles que mejor se adapten a tus necesidades.

P: ¿Cómo sé que ha quedado confirmada mi cita?

R: Una vez confirmada tu cita, recibirás un correo electrónico con el número de ID de confirmación, así como los detalles de la fecha, hora y distribuidor seleccionado.

En esa misma comunicación encontrarás las indicaciones necesarias para tu visita, incluyendo el límite de carga con el que deberás acudir (30% o 50% según sea el caso). Te recordamos que, hasta la realización de la intervención, es importante mantener tu EX30 con un nivel de carga máximo del 70%.

P: ¿Si me llegó un WhatsApp confirmando mi cita, es suficiente?

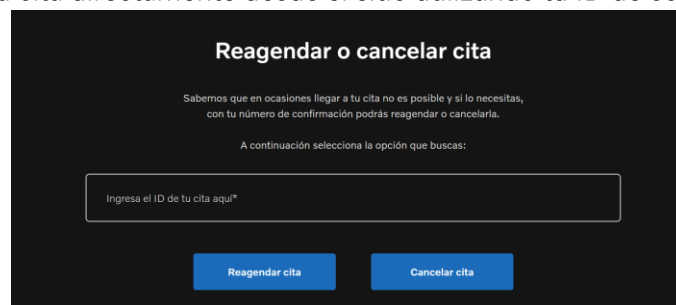
R: La única confirmación válida es la que se envía a través del correo electrónico registrado durante el proceso de agendamiento. Si no has recibido este correo, te recomendamos revisar tu bandeja de correo no deseado o contactar a nuestro equipo de atención para verificar el estado de tu cita.

P: No encuentro fechas disponibles para agendar mi cita. ¿Qué puedo hacer?

R: Las citas se habilitan aproximadamente con un mes de anticipación. Si actualmente no visualizas fechas disponibles, te recomendamos revisar nuevamente en los próximos días o suscribirte a la lista de espera para recibir una notificación cuando se abran nuevos espacios.

P: ¿Puedo reagendar mi cita?

R: Sí. Puedes modificar tu cita directamente desde el sitio utilizando tu ID de confirmación.



Reagendar o cancelar cita

Sabemos que en ocasiones llegar a tu cita no es posible y si lo necesitas, con tu número de confirmación podrás reagendar o cancelarla.

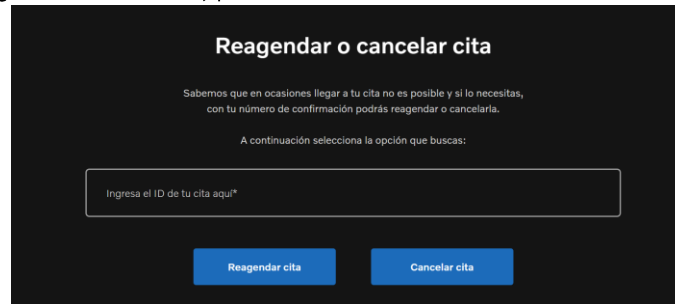
A continuación selecciona la opción que buscas:

Ingresar el ID de tu cita aquí*

Reagendar cita Cancelar cita

P: ¿Puedo cancelar mi cita?

R: Sí. Puedes cancelar tu cita directamente desde el sitio utilizando tu ID de confirmación. Si posteriormente deseas agendar de nuevo, podrás seleccionar una nueva fecha disponible.

The image shows a dark-themed web form titled "Reagendar o cancelar cita". Below the title, there is a paragraph of text: "Sabemos que en ocasiones llegar a tu cita no es posible y si lo necesitas, con tu número de confirmación podrás reagendar o cancelarla." followed by "A continuación selecciona la opción que buscas:". Below this is a text input field with the placeholder "Ingresa el ID de tu cita aquí*". At the bottom of the form are two blue buttons: "Reagendar cita" and "Cancelar cita".

P: ¿Debo acudir al distribuidor donde compré mi vehículo?

R: Puedes elegir cualquier Distribuidor Volvo Autorizado que participe en la campaña y cuente con disponibilidad para realizar la intervención.

P: ¿Cuánto tiempo permanecerá mi vehículo en el distribuidor?

R: El tiempo estimado de permanencia del vehículo es de 2 días. Sin embargo, este tiempo puede variar dependiendo de las necesidades específicas del vehículo.

P: ¿En qué condiciones debe llegar el vehículo a taller?

R: Es importante seguir los lineamientos de carga que vienen especificados en la confirmación de su cita, ya sea 30% o 50% como máximo según sea el caso. El porcentaje de carga es personalizado por cada cliente según las necesidades del vehículo.

P: ¿La reparación tiene algún costo?

R: No. La intervención relacionada con esta campaña es completamente gratuita para el cliente y es cubierta por Volvo.

P: ¿Qué pasa si no realizo la reparación?

R: Volvo recomienda realizar la intervención lo antes posible para mantener las condiciones de seguridad previstas para el vehículo.

P: ¿Qué sucede si ya cargué mi vehículo por encima del 70%?

R: Volvo Car México ha solicitado que el vehículo se cargue a no más del 70% por lo que solicitamos continuar con la configuración de límite de carga hasta realizar la intervención en taller.

P: ¿Puedo seguir usando mi vehículo con normalidad?

R: Sí. Puedes utilizar tu vehículo siguiendo la recomendación de mantener la carga máxima por debajo del 70% hasta que se complete la reparación o recibas una nueva indicación oficial de Volvo.

P: ¿Mi vehículo está en riesgo?

R: Este aviso es un llamado a revisión y aplica únicamente a determinados vehículos EX30 incluidos en la campaña. Tu vehículo cuenta con sistemas de monitoreo que pueden alertarte si detectan alguna condición fuera de lo normal. Sin embargo, es importante seguir la recomendación de mantener la carga

máxima por debajo del 70% hasta que se complete la reparación o recibas una nueva indicación oficial de Volvo.

P: ¿Cómo configuro el límite de carga al 70%?

R: Desde la pantalla central del vehículo, ingresa al menú de carga y establece el nivel de batería objetivo en un máximo de 70%. Si necesitas apoyo, contacta a tu Distribuidor Volvo Autorizado.

P: ¿Qué hago si aparece un mensaje de advertencia?

R: Sigue las instrucciones que aparezcan en la pantalla del vehículo y contacta a Volvo Assistance a través del botón de la cabina (globos de conversación), a través del 800 YO VOLVO o a tu Distribuidor Volvo Autorizado.