

TRACKER SMART

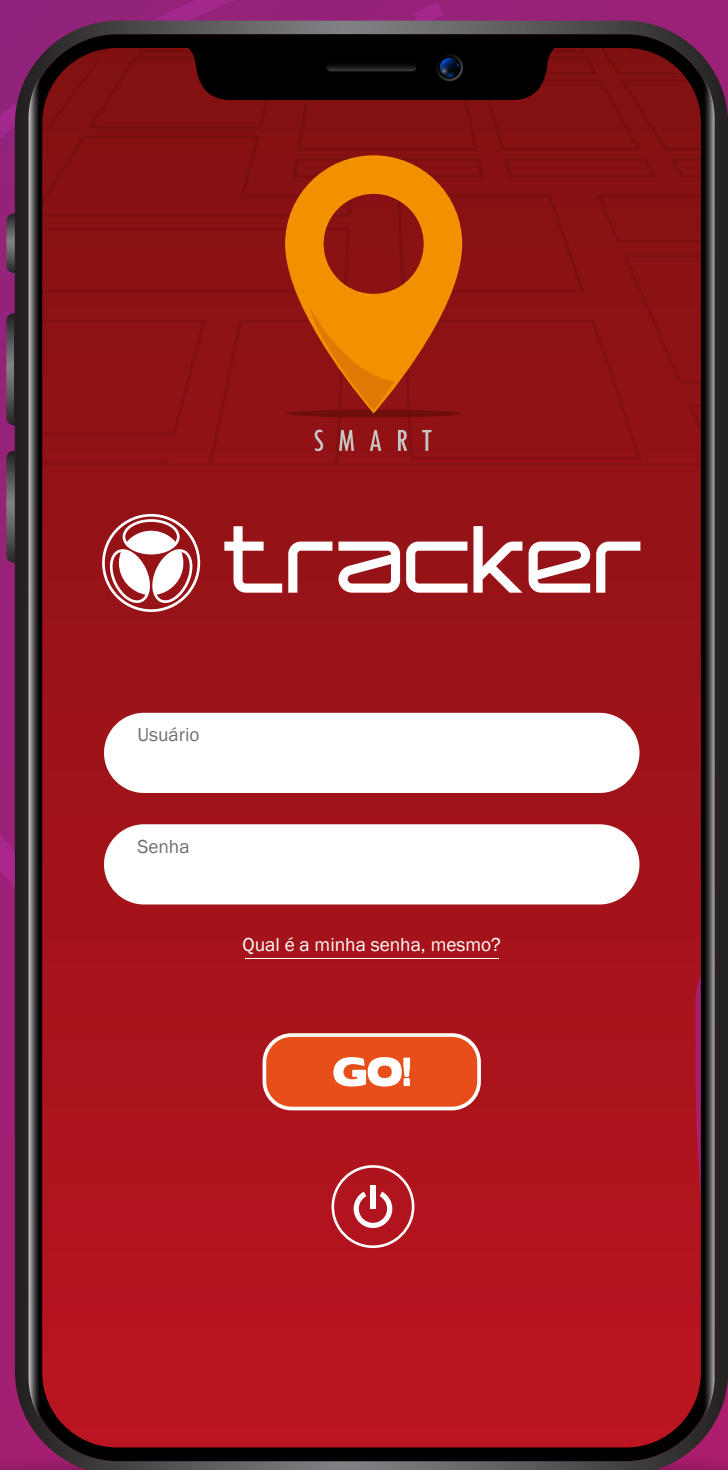


Prezado cliente,

Esperamos que você tenha uma ótima experiência com o Tracker Smart e estamos à disposição para eventuais dúvidas, sugestões ou algo que queira nos pontuar.

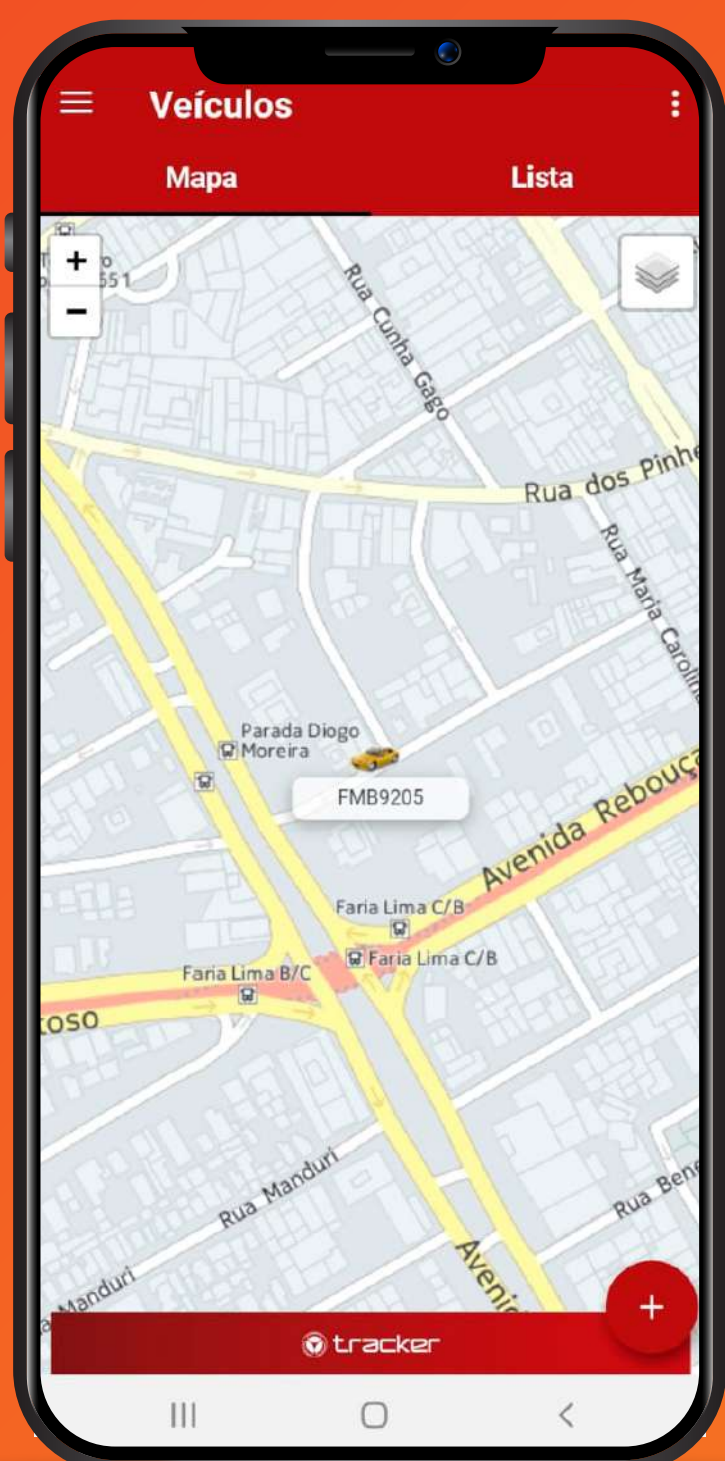
Apesar do app ser bastante intuitivo, trazemos neste manual detalhes das funcionalidades. A partir de agora, desfrute do mundo Smart!

Neste momento você já deve ter recebido o e-mail de Boas Vindas com informações de usuário e senha para seu primeiro acesso, e também já deve ter realizado o download do aplicativo nas lojas Google Play ou App Store. (Caso não tenha recebido o e-mail, ligue para 0800 77 28476 - opção 2.

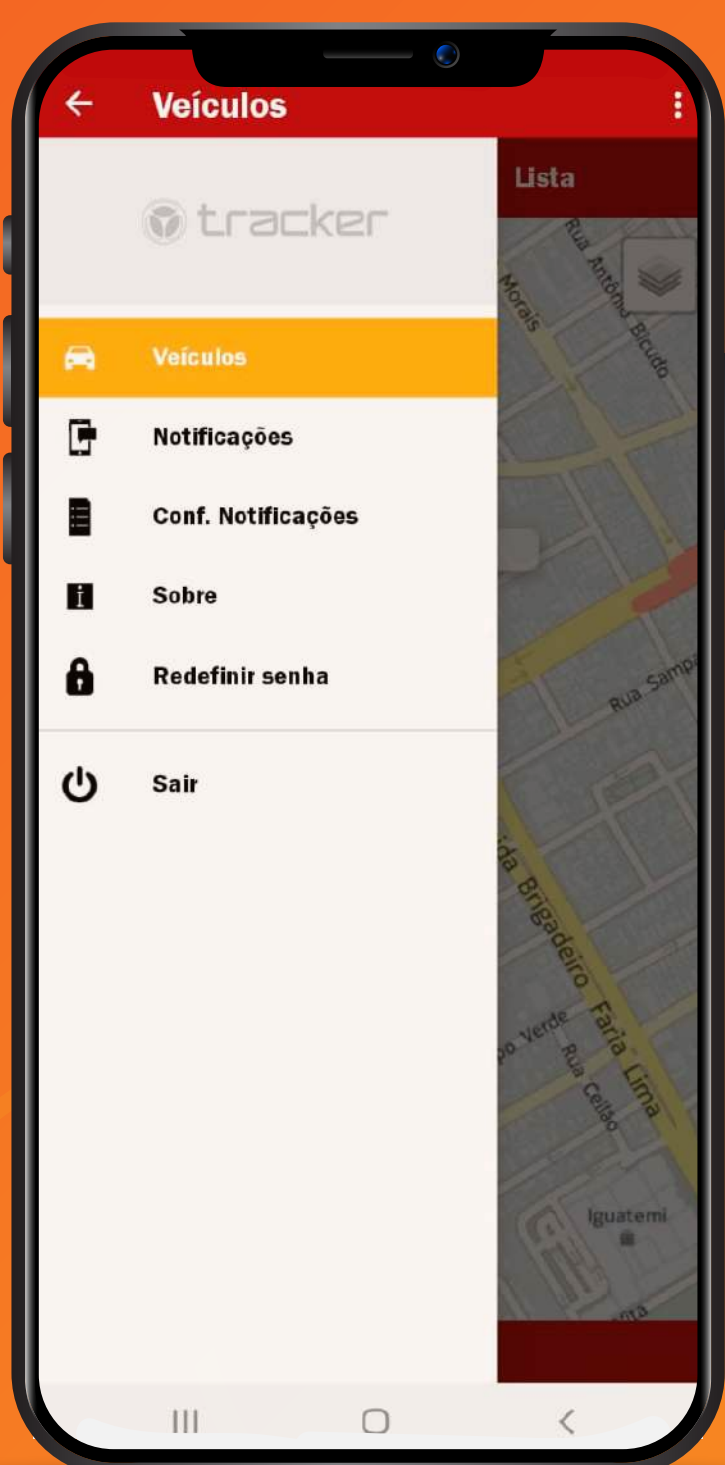


Assim que realizar o download do app, esta é a primeira tela que você visualizará, basta apenas inserir seu usuário e senha e utilizar o botão “Go!”



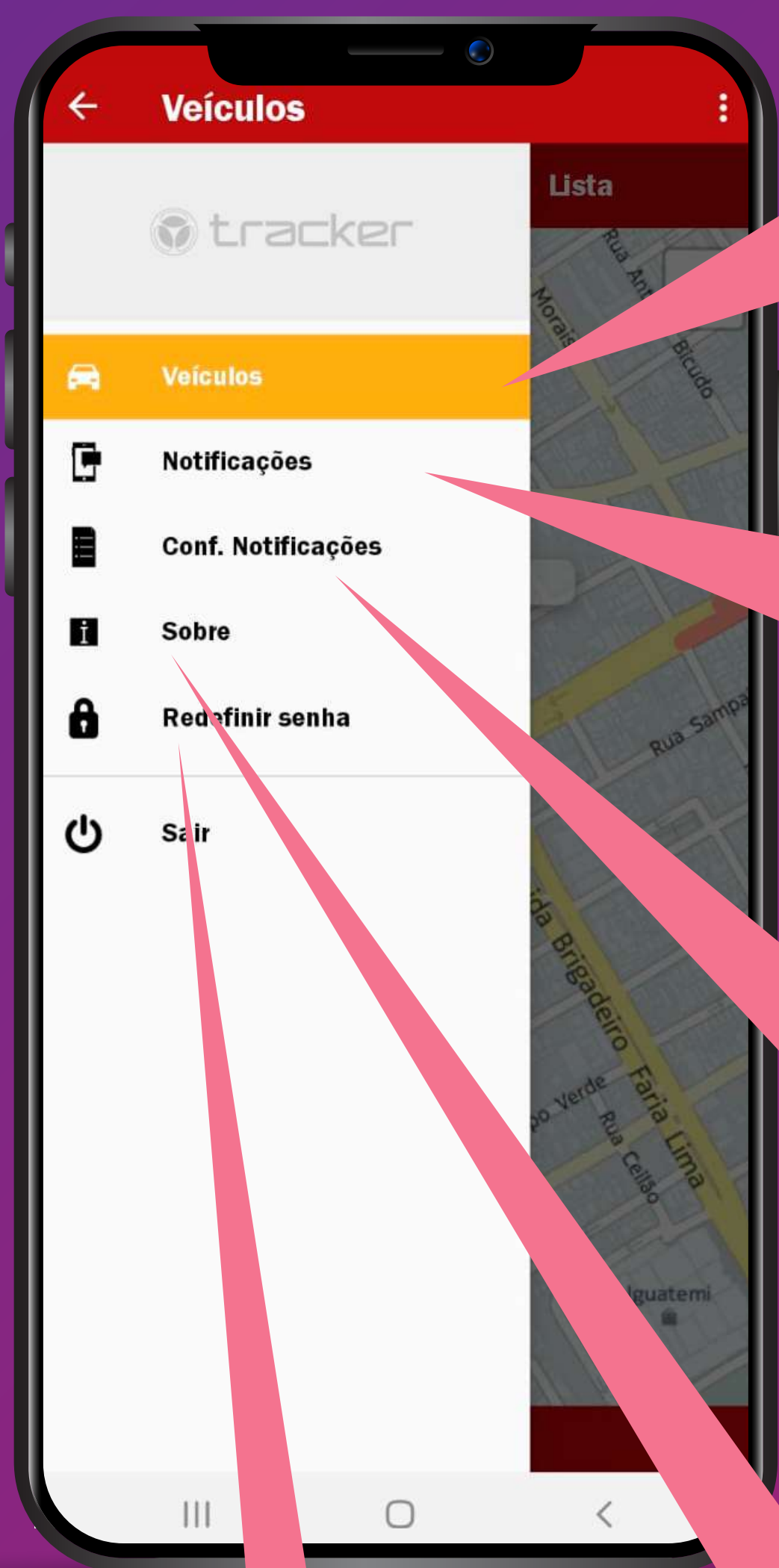


Após informar os dados de usuário e senha, você visualizará a posição atual de seu veículo, conforme tela ao lado



No canto superior esquerdo há um botão com barras horizontais, ao clicar nesta opção, você visualizará demais funções para sua navegação





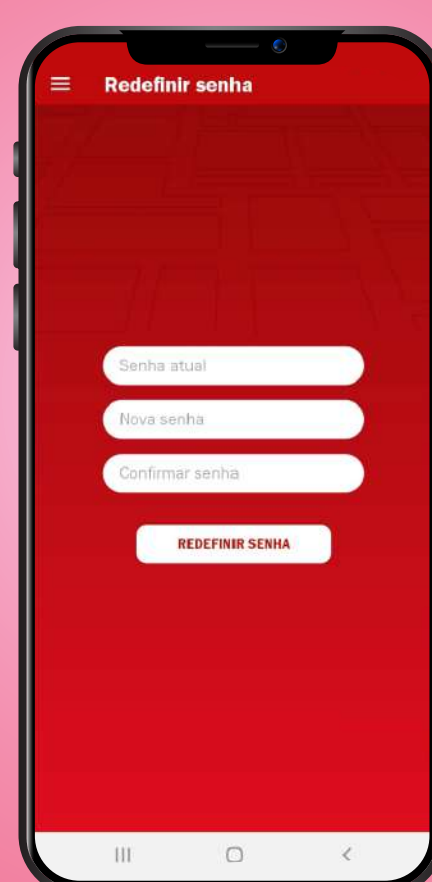
No botão veículos, você terá acesso a todos os seus veículos cadastrados para visualização no mapa.

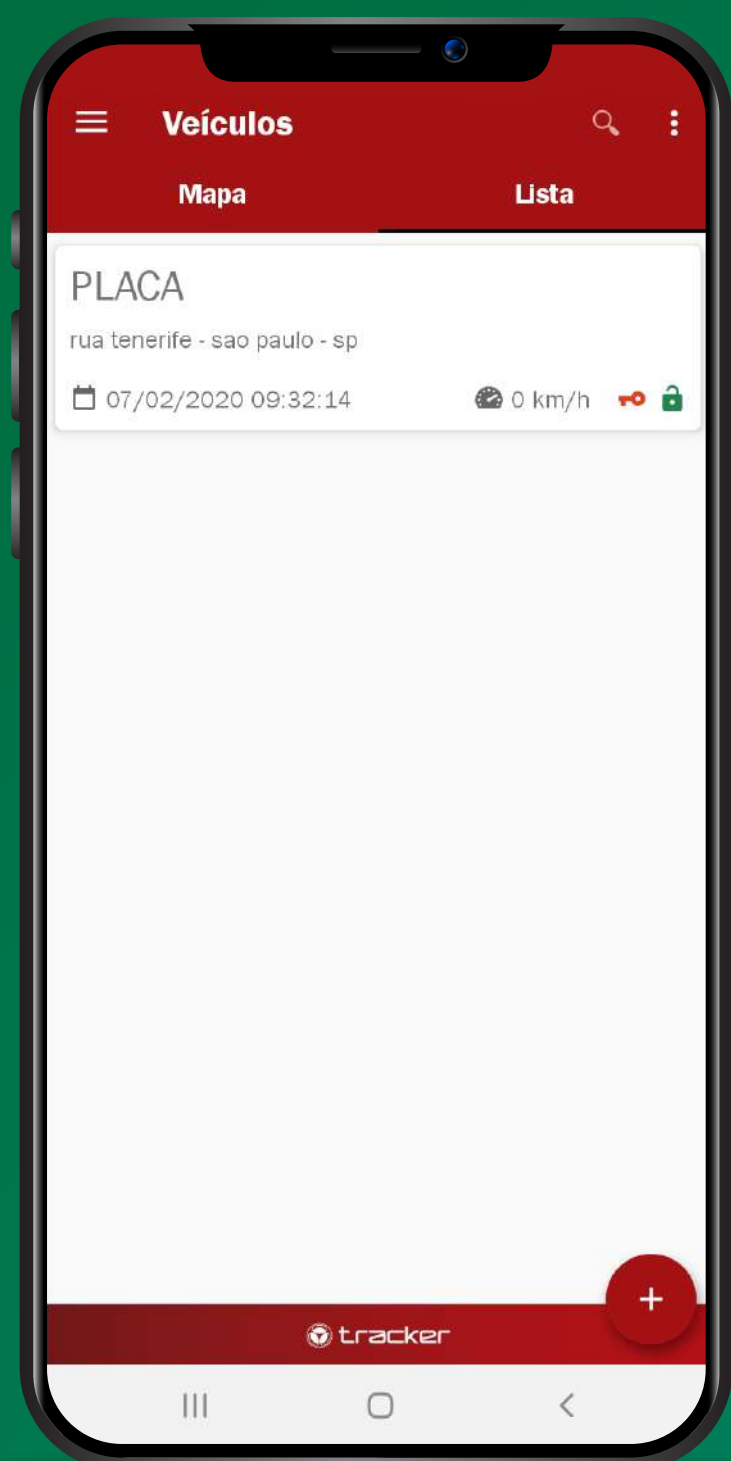
No botão notificações, você terá acesso a todas as notificações geradas de movimentação do veículo, previamente cadastradas na funcionalidade Âncora [Não esquentar que logo você vai descobrir o que é].

No botão configuração de notificações, você poderá ativar ou desativar as notificações.

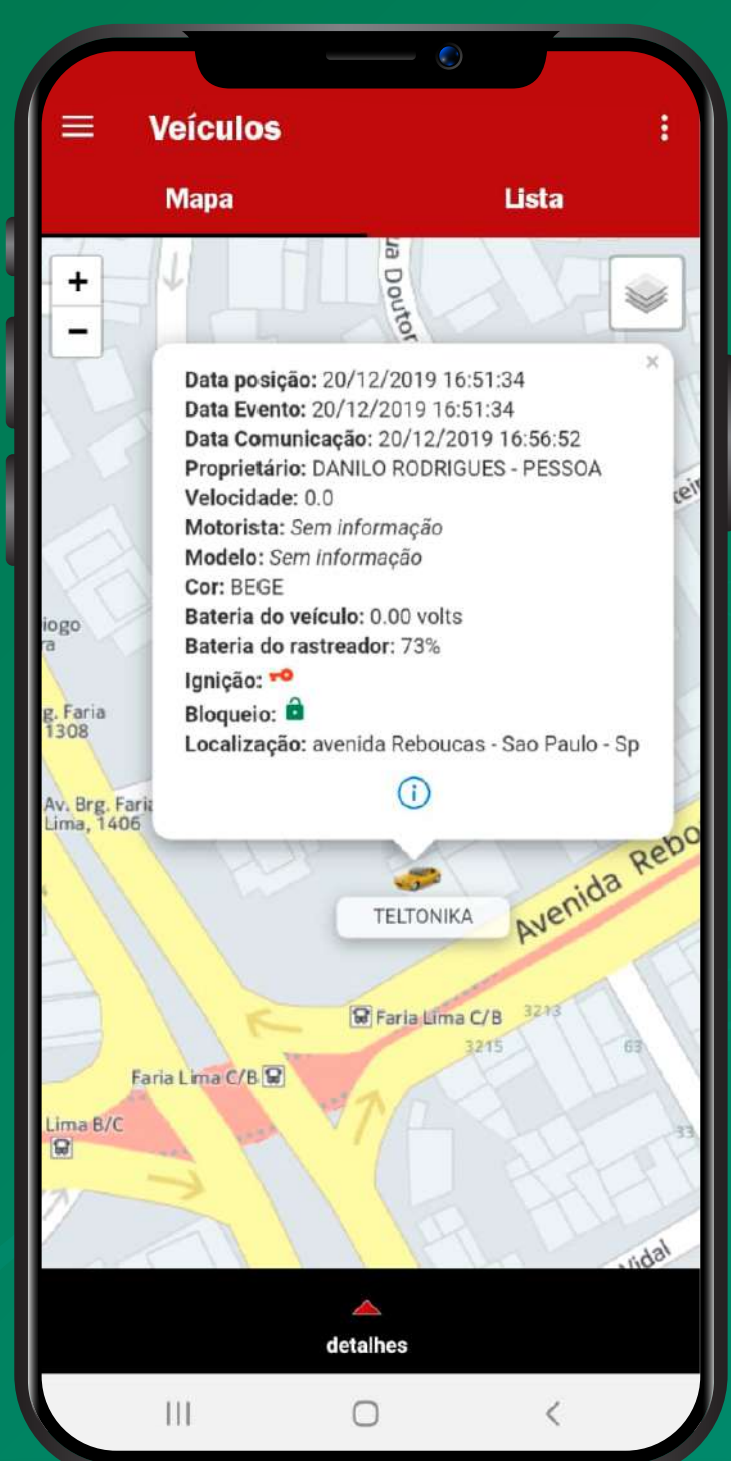
No botão sobre, você visualizará informações como versão do aplicativo, usuário entre outras.

No botão Redefinir senha, você poderá a qualquer momento alterar sua senha.

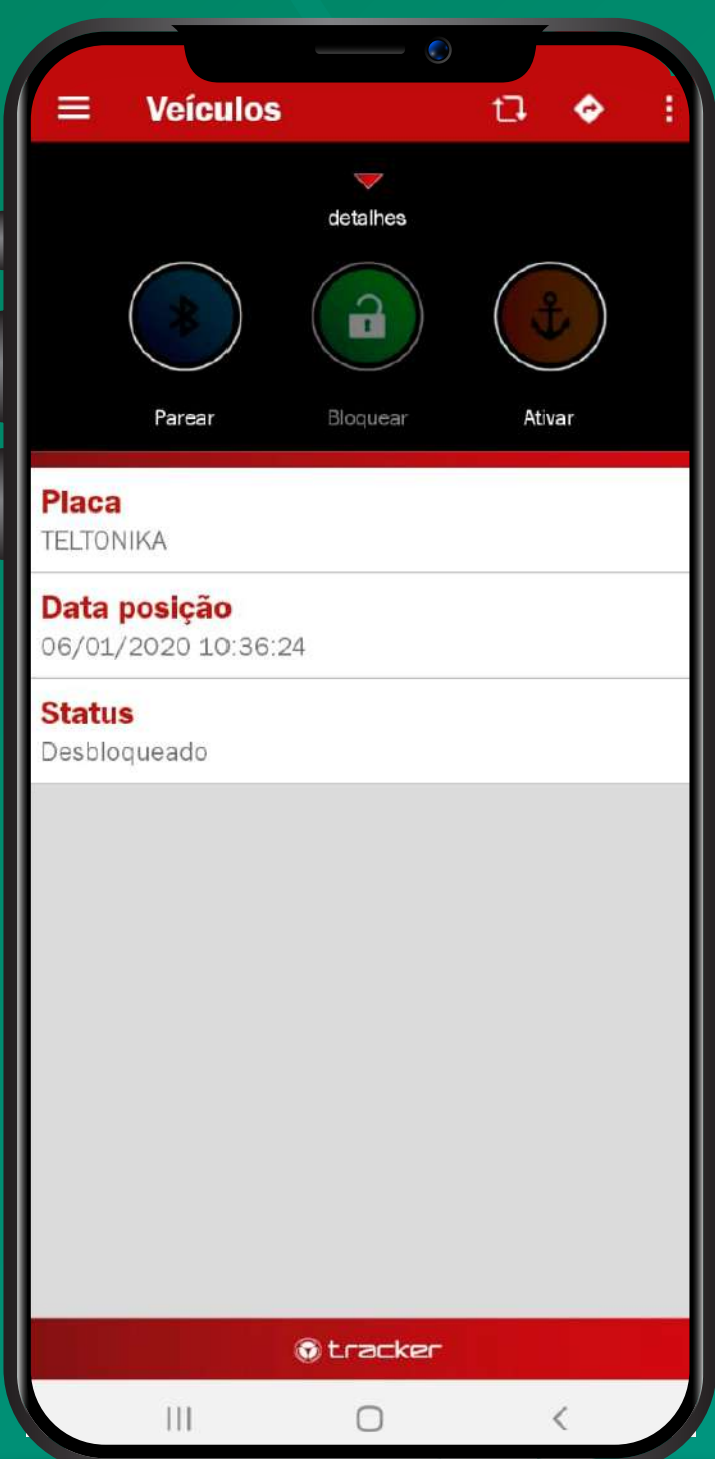




Além do mapa, você também poderá visualizar os veículos em forma de lista

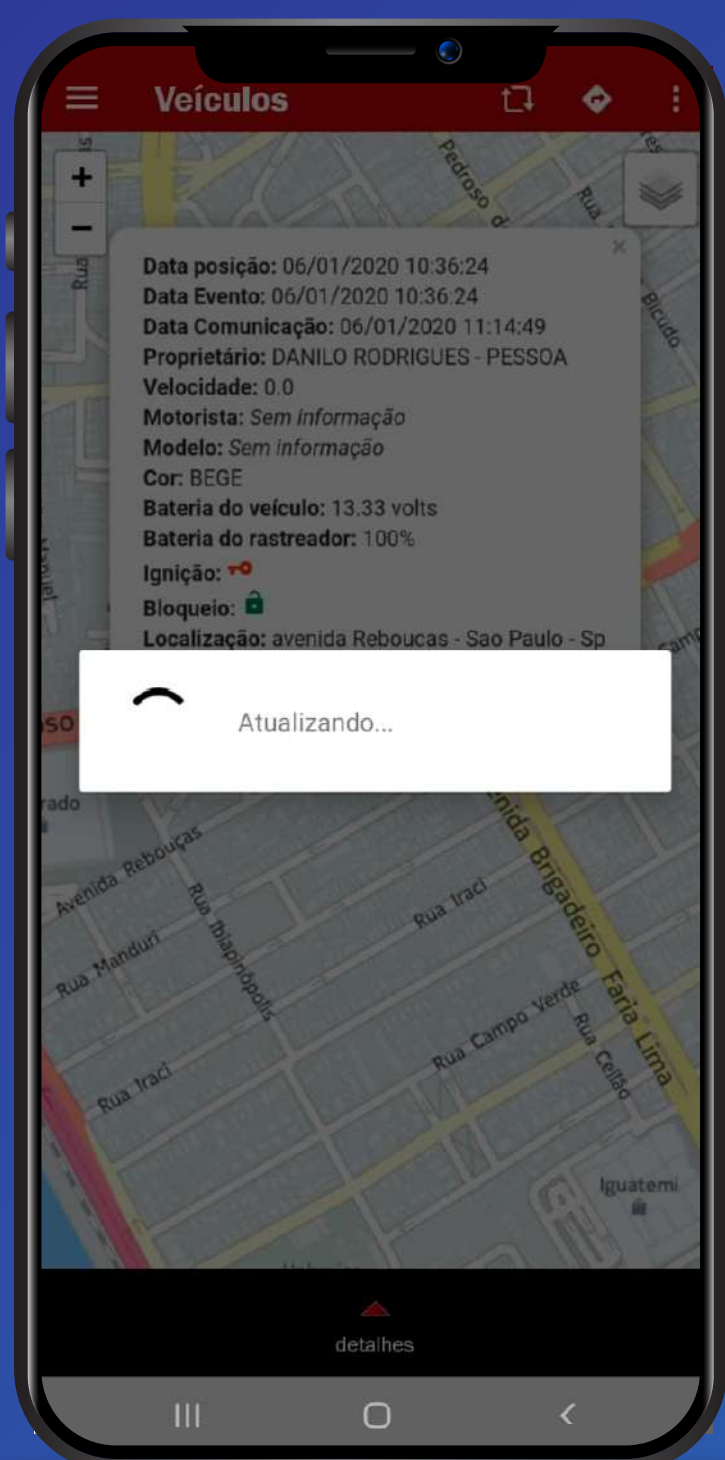


Quando selecionado o veículo no mapa, abrirá uma caixa com informações do veículo. Perceba que na parte inferior do app, ficará disponível uma barra preta com a opção detalhes. Nela, você terá acesso as principais funcionalidades do app.

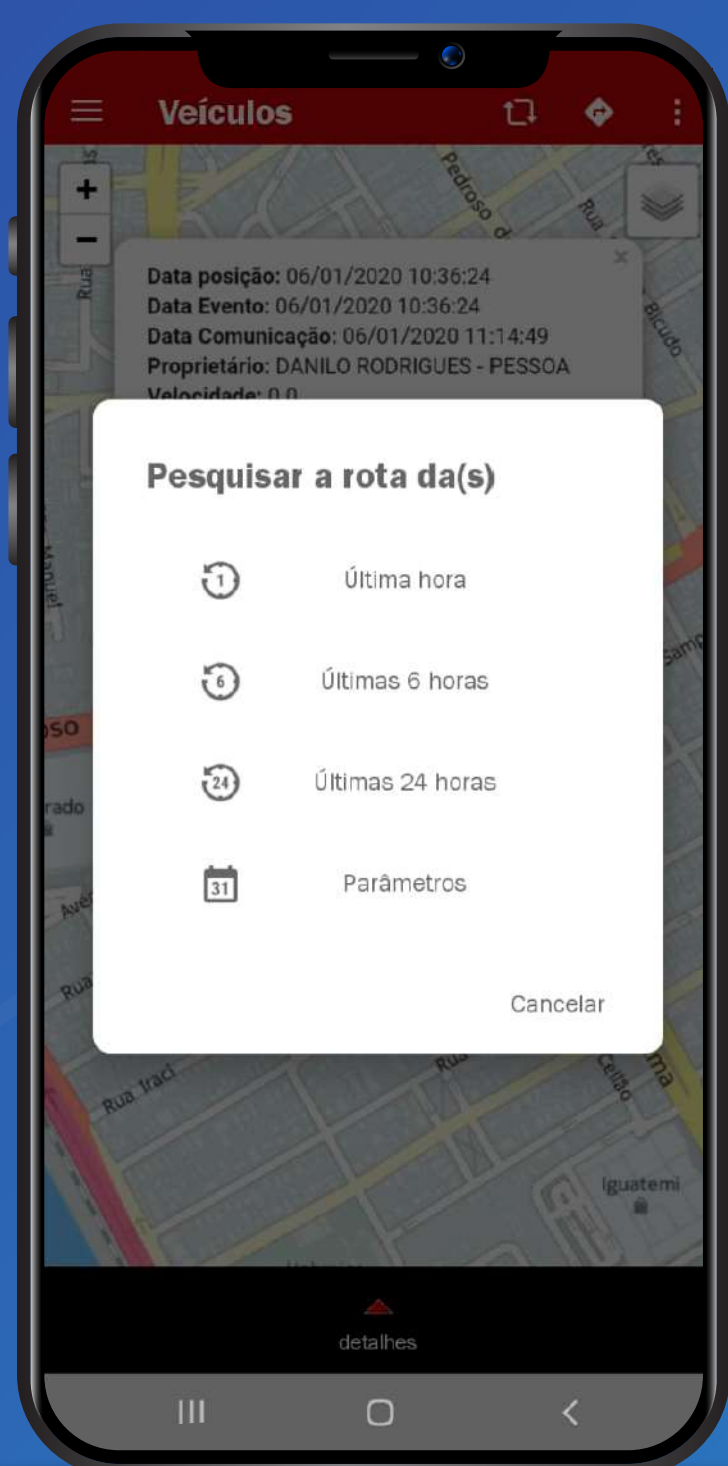


Quando selecionado a barra Detalhes, as principais funções ficarão disponíveis conforme ao lado, Bluetooth, Bloqueio e Âncora.





No canto superior direito, há três botões. O primeiro botão (duas setas) ao clicá-lo você atualizará a posição de seu veículo no mapa. (Sabe aquele F5 do teclado?)



O segundo botão (triângulo com seta) te dará acesso a rota realizada de acordo com os parâmetros selecionados. Perceba que alguns parâmetros já estão prontos, mas caso você deseje criar um novo é muito fácil.





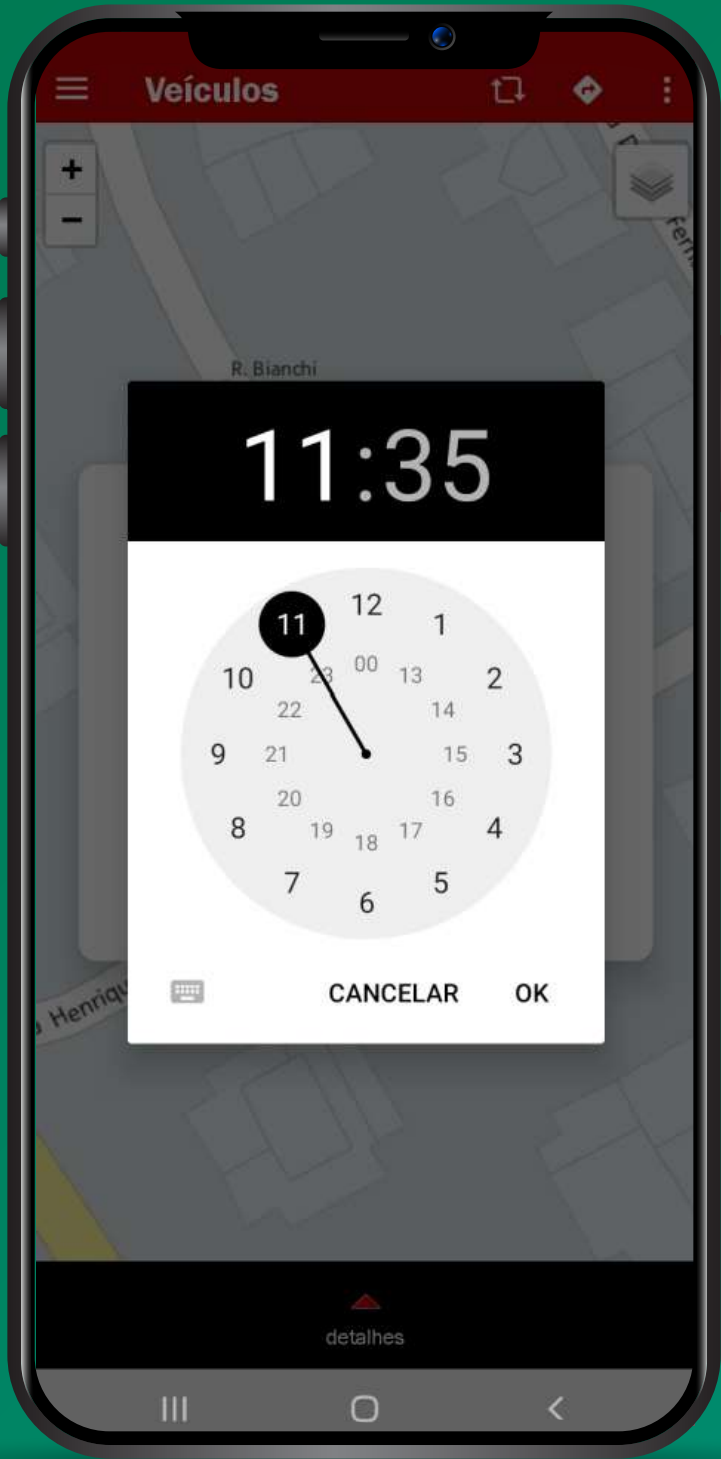
Selecione a data que deseja.



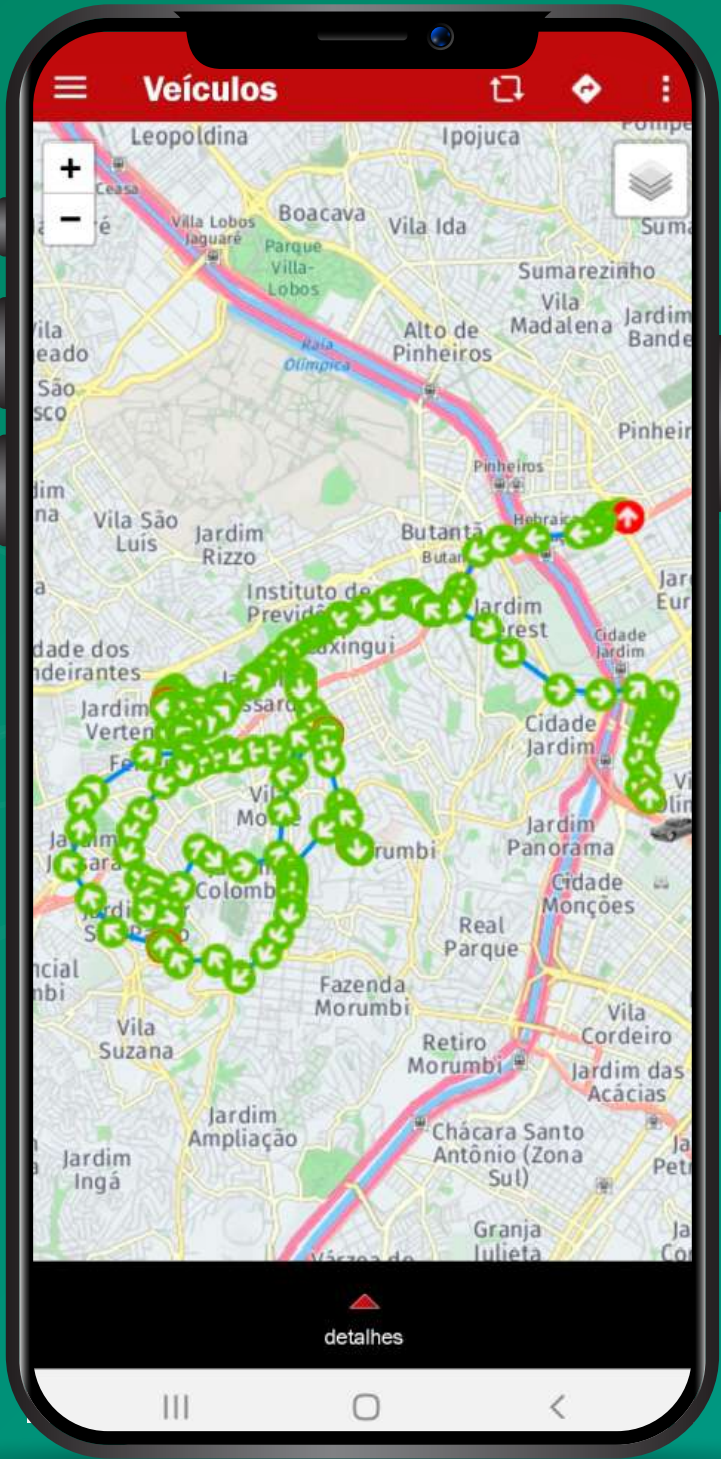
Lembramos que o máximo de histórico que o app carrega é de 2 dias.

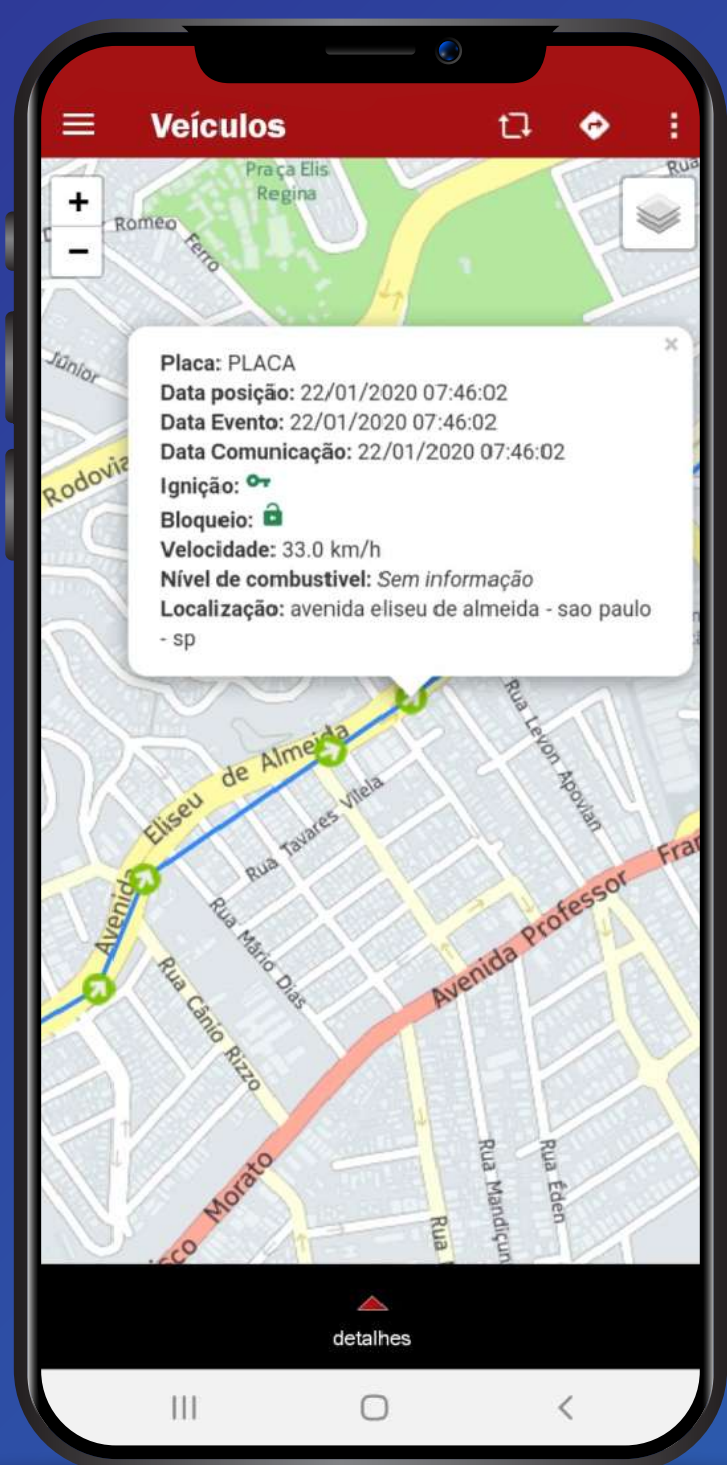


Selecione o horário que deseja fazer o filtro.



Feito isso você terá acesso a rota do veículo de acordo com o período que tiver escolhido

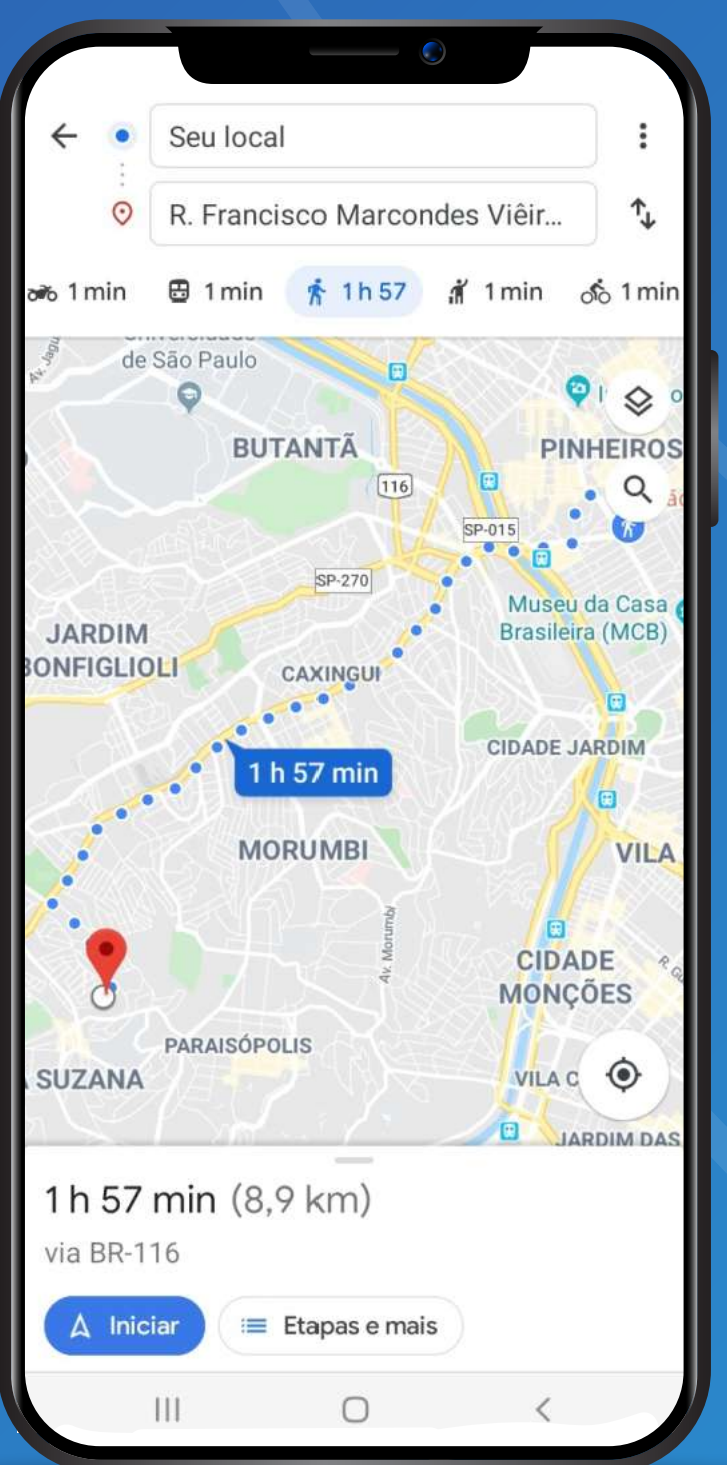




Para ter acesso a informações do veículo naquele exato momento, basta clicar na seta verde.



O terceiro botão (três pontos) te dará a opção de traçar a rota por meio do google maps ou waze de sua localização até o seu veículo. Sabe quando bate aquele desespero e a pergunta “onde deixei meu carro?”



Pronto! É só ir até seu carro!





COMO BLOQUEIO MEU VEÍCULO?

- 1º Ative o BLUETOOTH do seu smartphone
- 2º Acesse o APP TRACKER SMART
- 3º Selecione a PLACA desejada
- 4º Certifique-se que na barra inferior a opção “DETALHES” esta ativa
- 5º Clique na barra inferior “DETALHES”
- 6º Clique no botão para PAREAR BLUETOOTH



7°

Pesquise a PLACA do seu veículo para parear

8°

Informe a SENHA PARA PAREAR BLUETOOTH, senha recebida no e-mail de boas vindas

9°

Certifique-se que houve pareamento ao visualizar o botão de bluetooth com a nomenclatura DESPAREAR

10°

Certifique-se que a ignição do veículo esteja off

11°

Clique e segure por aproximadamente 4 segundos o botão BLOQUEAR

12°

Certifique-se que o veículo foi devidamente bloqueado ao visualizar o STATUS DO VEÍCULO COMO BLOQUEADO

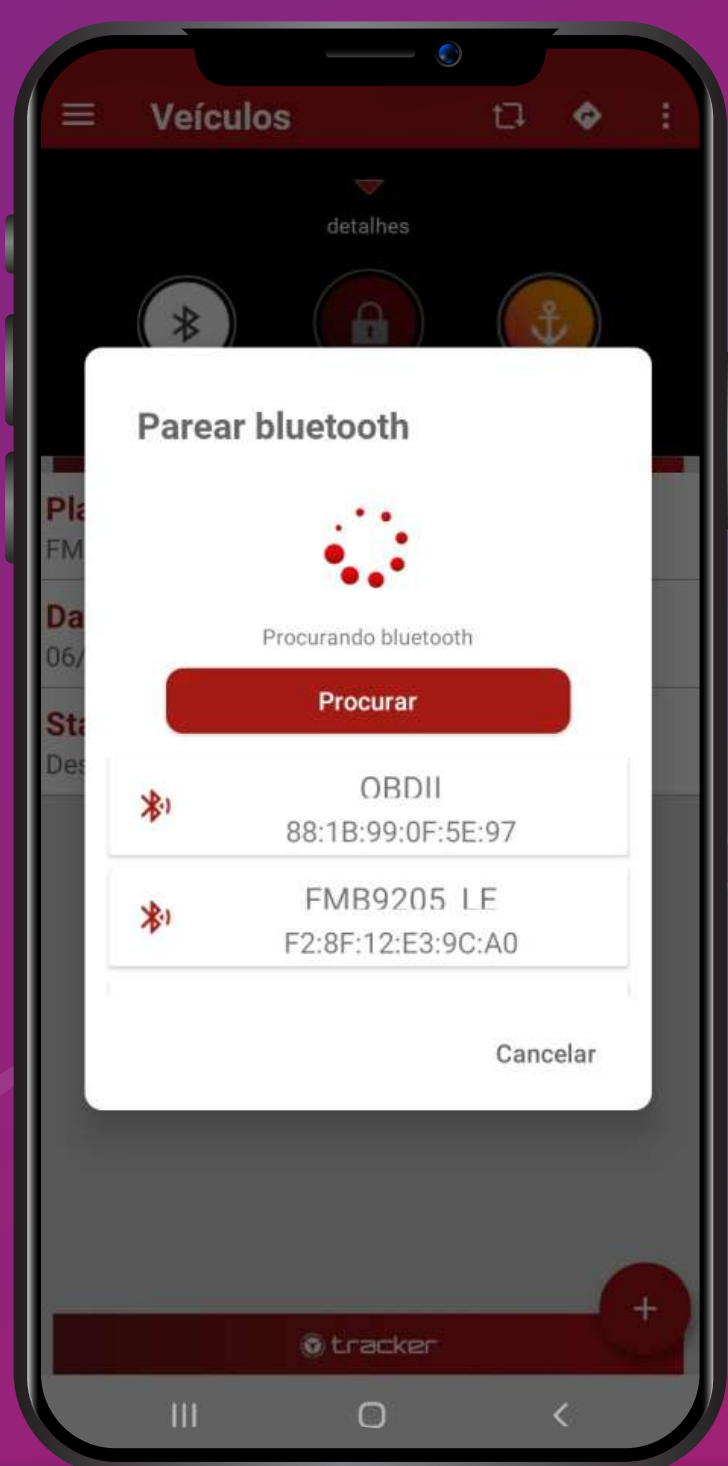
**PRONTO!
SEU VEÍCULO ESTÁ
BLOQUEADO!**

* A senha será solicitada sempre em que você desparear o bluetooth do app ou solicitar a função “esquecer conexão” do bluetooth no seu smartphone.





Após os 5 primeiros passos, esta tela será visualizada.



Pesquise a PLACA do seu veículo para parear





Informe a SENHA PARA
PAREAR BLUETOOTH,
senha recebida no e-mail
de boas vindas



Clique e segure por
aproximadamente 4
segundos o botão
BLOQUEAR





COMO DESBLOQUEIO MEU VEÍCULO?

- 1° Passo ative o BLUETOOTH do seu smartphone
- 2° Passo acesse o APP TRACKER SMART
- 3° Selecione a PLACA desejada
- 4° Certifique-se que na barra inferior a opção “DETALHES” esta ativa
- 5° Clique na barra inferior “DETALHES
- 6° Clique no botão para PAREAR BLUETOOTH



7°

Informe a SENHA PARA PAREAR BLUETOOTH, senha recebida no e-mail de boas vindas*

8°

Pesquise a PLACA do seu veículo para parear

9°

Certifique-se que houve pareamento ao visualizar o botão de bluetooth com a nomenclatura DESPAREAR

10°

Clique no botão DESBLOQUEAR

11°

Certifique-se que o veículo foi devidamente desbloqueado ao visualizar o STATUS DO VEÍCULO COMO DESBLOQUEADO

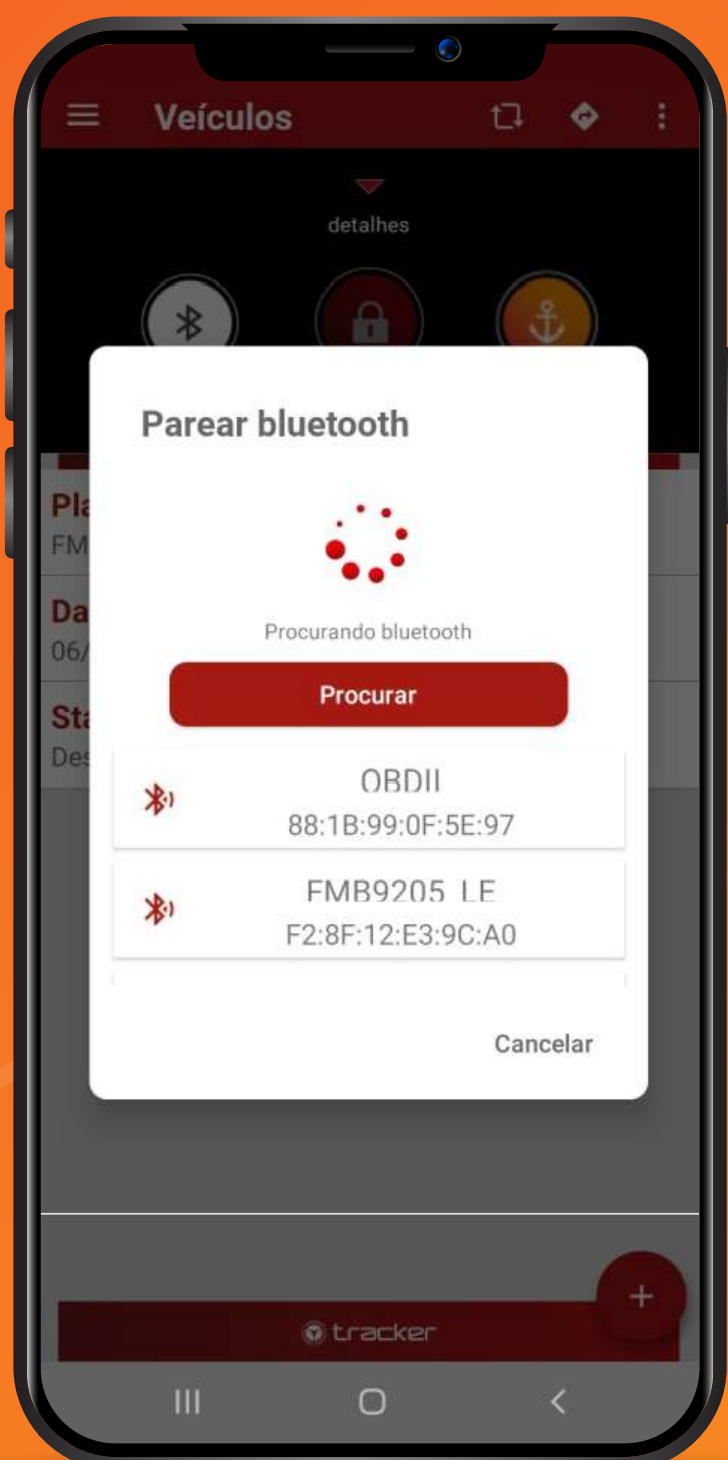
**PRONTO!
SEU VEÍCULO ESTÁ
DESBLOQUEADO!**

* A senha será solicitada sempre em que você desparear o bluetooth do app ou solicitar a função “esquecer conexão” do bluetooth no seu smartphone.





Após os 5 primeiros passos, esta tela será visualizada.



Pesquise a PLACA do seu veículo para parear



Clique no botão
DESBLOQUEAR





ACABOU A BATERIA DO MEU SMARTPHONE, COMO FAÇO PARA DESBLOQUEAR MEU VEÍCULO BLOQUEADO?

Recomendamos que acompanhe as notificações do app Tracker Smart ,quanto a bateria do seu smartphone, para conseguir desbloquear seu veículo tranquilamente, porém caso tenha algum imprevisto é possível utilizar outro smartphone e realizar o download do app Tracker Smart nas lojas e acessar com seu login e senha normalmente.

Em último caso, podemos te ajudar de forma remota por meio do telefone **0800 77 28476** opção 2, mas somente conseguiremos te ajudar nos casos em que o veículo não esteja estacionado em zonas de sombra como por exemplo em subsolo de estacionamento.





**O BLOQUEIO DO VEÍCULO
TAMBÉM ACONTECE COM
ELE EM MOVIMENTO?**

Não, só será possível bloquear o veículo quando ele estiver desligado.



**QUAIS SÃO AS FORMAS
QUE POSSO BLOQUEAR
O VEÍCULO?**

Apenas via app Tracker Smart seguindo os passos de “COMO BLOQUEIO MEU VEÍCULO?”





COMO ATIVAR A ÂNCORA NO MEU VEÍCULO?

- 1º Acesse o APP TRACKER SMART
- 2º Selecione a PLACA desejada
- 3º Certifique-se que na barra inferior a opção “DETALHES” esta ativa
- 4º Clique na barra inferior “DETALHES”
- 5º Clique no botão ATIVAR ÂNCORA
- 6º Utilize a barra para determinar o raio de proteção digital do seu veículo



7º

Clique no botão ATIVAR ÂNCORA

8º

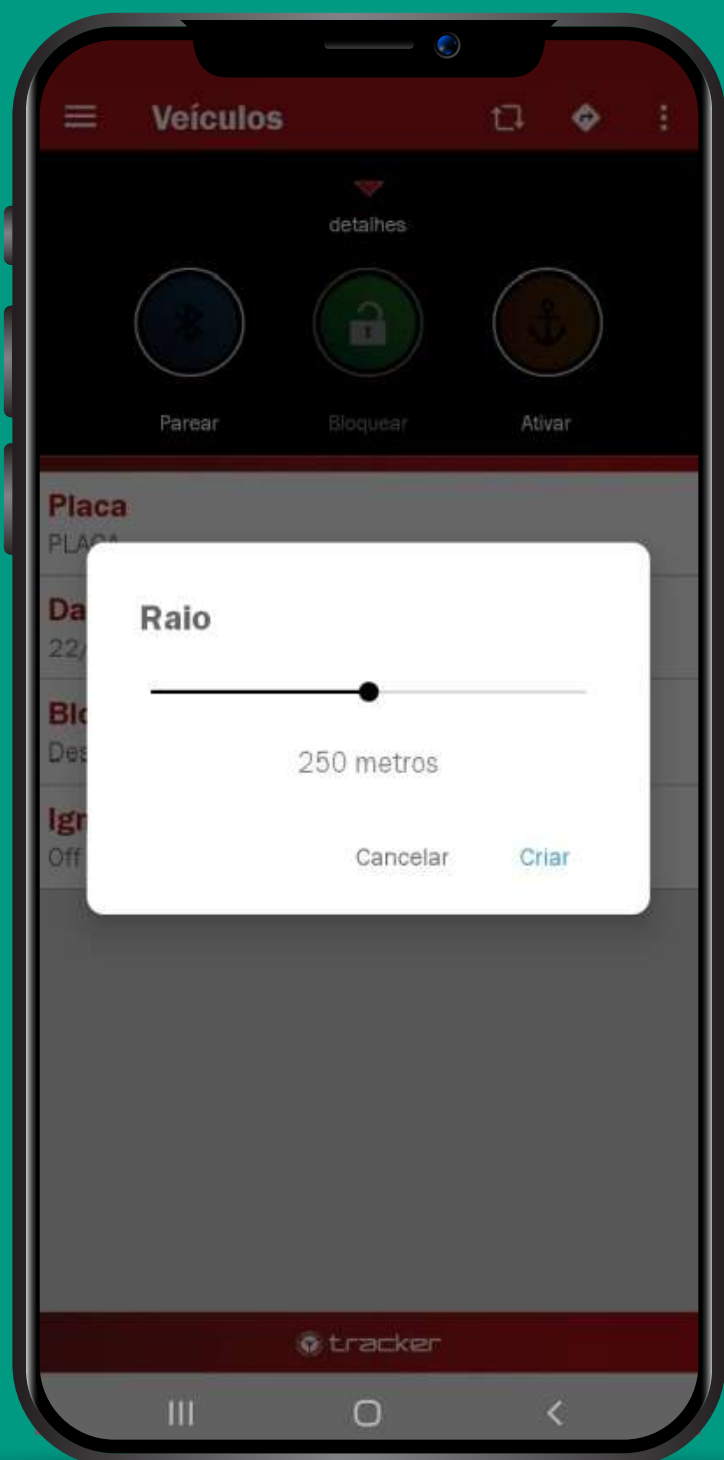
Visualize a ÂNCORA ativada

PRONTO! SEU VEÍCULO ESTÁ ANCORADO COM SUCESSO!

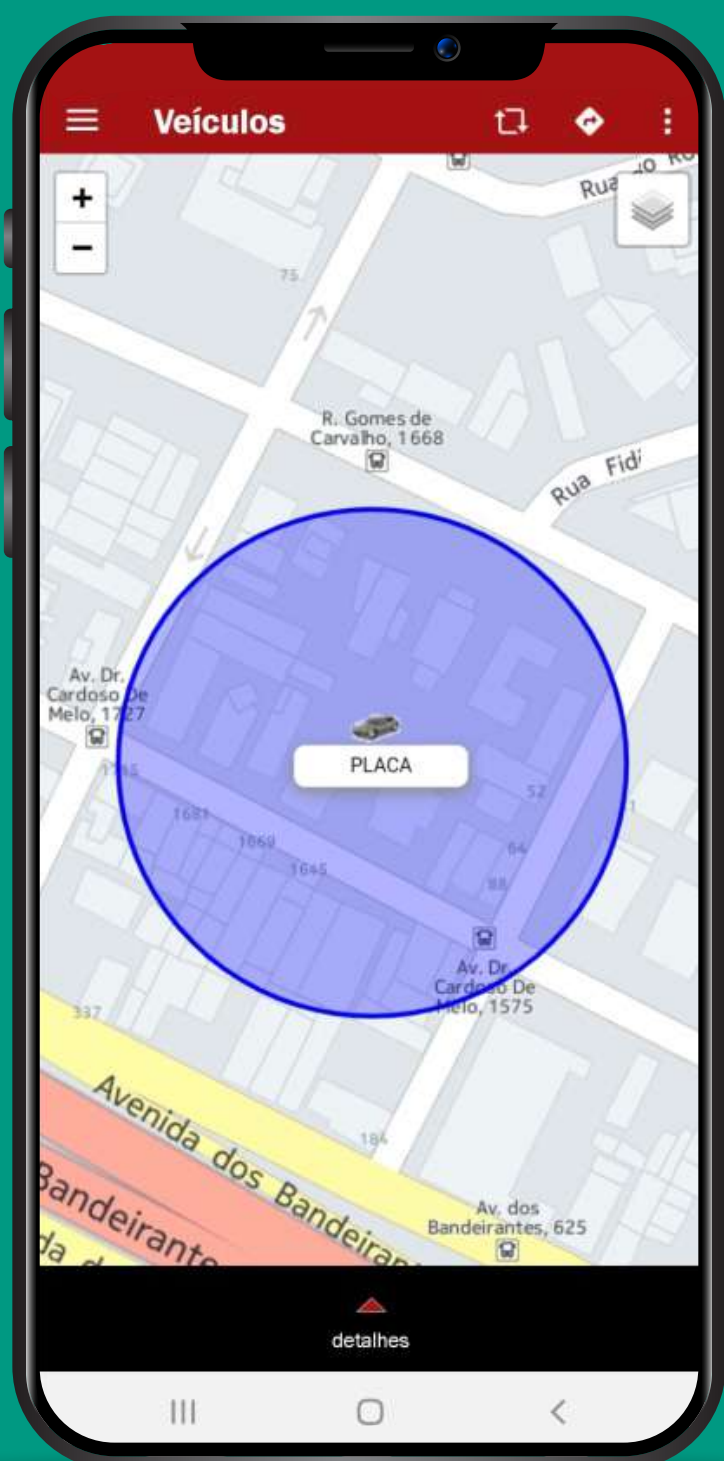


Após os 4 primeiros passos, esta tela será visualizada.





Utilize a barra para
determinar o raio de
proteção digital do seu
veículo



Visualize a ÂNCORA
ativada





COMO REMOVO A ÂNCORA DO MEU VEÍCULO?

1º

Acesse o APP TRACKER SMART

2º

Selecione a PLACA desejada

3º

Certifique-se que na barra inferior a opção “DETALHES” esta ativa

4º

Clique na barra inferior “DETALHES”

5º

Clique no botão REMOVER ÂNCORA

**PRONTO!
A ÂNCORA FOI REMOVIDA
DO SEU VEÍCULO!**





Após os 4 primeiros passos, esta tela será visualizada.



Clique no botão
REMOVER ÂNCORA





COMO VISUALIZO AS NOTIFICAÇÕES DA ÂNCORA?

1º Acesse o APP TRACKER SMART

2º Clique no botão superior esquerdo [três barras horizontais]

3º Clique na função “NOTIFICAÇÕES”

**PRONTO!
VOCÊ JÁ PODE VISUALIZAR
SUAS NOTIFICAÇÕES!**

**AHH!!
E ELAS FICARÃO DISPONÍVEIS
ATÉ QUE VOCÊ AS EXCLUA!**





TIRE SUA DÚVIDA COM A GENTE

RECEBI NOTIFICAÇÃO DE MOVIMENTAÇÃO DO VEÍCULO ANCORADO, O QUE EU FAÇO?

Certifique-se que o veículo foi furtado, e caso positivo entre em contato imediatamente com nossa CENTRAL DE ROUBO & FURTO 0 800 77 28476.

POSSO APENAS BLOQUEAR O VEÍCULO OU TAMBÉM TENHO QUE ANCORAR?

As funções são independentes, é possível utiliza-las isoladamente caso prefira.

EU TENHO ASSISTÊNCIA DE VIDROS, MARTELINHO DE OURO E REPARO RÁPIDO, PARA ESTE SERVIÇO. PARA ONDE EU LIGO?

Nosso parceiro Carglass estará pronto para te atender no telefone 0800 704 4473 – Opção 2 ou 0800 704 44 16



EU TENHO ASSISTÊNCIA 24h, PRA ESTE SERVIÇO PRA ONDE EU LIGO?

Nosso parceiro Fácil Assist estará pronto para te atender nos telefones São Paulo: (11) 2974 8901 – (11) 2761 6938 ou Demais localidades 0800 77 07448

PRECISO FAZER REVISÃO DO EQUIPAMENTO?

Algumas revisões são importantes como:

Revisões Pós-Sinistro - As revisões pós-sinistro, devem ser realizadas após acidente de trânsito, em caso de roubo ou furto. Essa revisão é caracterizada como obrigatoriedade do cliente zelar pelo equipamento para garantir a devida prestação de serviço do Grupo Tracker.

Revisão Pós-Manutenção - Caso o veículo do cliente passe por um processo de manutenção, há a necessidade de realizar uma revisão para averiguar se ocorreu alguma interferência no dispositivo instalado, seja ele para rastreamento ou monitoramento.

Revisão de Qualidade - Caso o cliente identifique algum comportamento anormal do veículo após a instalação do dispositivo, poderá solicitar uma revisão de qualidade, na qual os técnicos especializados do Grupo Tracker irão avaliar o problema descrito, para identificar se há alguma relação com o sistema instalado.



Importante lembrar que o cliente não poderá, por motivo algum, manusear ou permitir que terceiros manuseiem os equipamentos que compõem os sistemas e soluções do Grupo Tracker, sob qualquer pretexto, especialmente no caso de identificação do local em que foi instalado o dispositivo.

TAXAS E SERVIÇOS AUXILIARES

Serviços poderão estar inclusos ou serem cobrados de acordo com o Plano Comercial eleito pelo cliente e especificado no Contrato de Prestação de Serviço de Rastreamento e no Termo de Adesão. Nesta categoria estão inclusas taxas e serviços como:

Reagendamento - Valor cobrado em caso de não comparecimento na data agendada com o Grupo Tracker para realizar serviços de Instalação, Reinstalação, Revisão e Desinstalação, ou pela não garantia de condição sigilosa de realização da intervenção física por um funcionário do Grupo Tracker.

Instalação - Valor cobrado para o Grupo Tracker instalar o produto adquirido. Pode estar incluso no preço de aquisição do produto.

Reinstalação - Valor cobrado para o Grupo Tracker reinstalar o produto, retirando-o de um veículo e instalando em outro.

Pode estar incluído ou não no preço de aquisição do produto, de acordo com Termo de Adesão e Contrato de Prestação de Serviço.



Desinstalação Virtual - Valor cobrado nas situações em que o serviço físico de desinstalação não é realizado no ponto de atendimento ou domicílio.

[Informações e valores descritos no Termo de Adesão e Contrato de Prestação de Serviços].

Desinstalação Física - Valor cobrado para desinstalação do produto no veículo em ponto de atendimento ou domicílio.

[Informações e valores descritos no Termo de Adesão e Contrato de Prestação de Serviços].

Domicílio - Valor referente às situações de atendimento em domicílio.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

O Grupo Tracker aconselha que todos os clientes sigam as seguintes recomendações:

- Deixe o telefone de nossa Central de Aviso com uma pessoa de sua confiança, pois você poderá precisar deste número em casos de urgência;
- Em caso de roubo, não ofereça resistência e entregue as chaves imediatamente ao ladrão;
- Esteja certo de que seu veículo foi roubado ou furtado antes de acionar a nossa Central de Aviso;
- Não utilize o telefone 0800 77AVISO (0800 77 28476) para consultas;



- Após o roubo, antes de ligar para a Central de Aviso, certifique-se de que você não está sendo observado por pessoas suspeitas e que possam estar ligadas ao ocorrido;

- Em caso de dúvidas ou sugestões, ligue para o telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente 0800 11 71 72 (Atendimento em todo o Brasil)

A recuperação de qualquer bem roubado ou furtado só poderá ser executada pelas autoridades policiais. Para que tais autoridades possam realizar a recuperação do veículo localizado, é necessário que você siga os seguintes procedimentos:

- Comunicar imediatamente o roubo ou furto do veículo à Polícia através do telefone 190 e providenciar o Boletim de Ocorrência Policial.

Assim que estiver com este Boletim de Ocorrência, você deverá entrar em contato com a nossa Central de Aviso procedendo da seguinte forma:

- Imediatamente: informar o número do Boletim de Ocorrência e em qual órgão policial ele foi registrado;
- Em seguida: enviar por qualquer meio de comunicação uma cópia deste Boletim à Tracker;



- Não se esqueça de entrar em contato com o Grupo Tracker caso novas informações sobre o veículo sejam divulgadas pelas autoridades policiais ou por terceiros, para que a Tática de Rastreamento seja reprogramada, ou mesmo cancelada, evitando, assim, quaisquer transtornos.

SIGILO DA INTERVENÇÃO FÍSICA NO VEÍCULO

Como parte do processo de recuperação de um veículo roubado/furtado, o dispositivo é instalado em diferentes pontos aleatórios do veículo, conforme estudos realizados pela equipe técnica do Grupo Tracker, para que o mesmo não seja danificado ou violado quando houver ocorrência de roubo ou furto do veículo.

Este procedimento é adotado para a eficácia da operação do Grupo Tracker e principalmente visando a segurança do próprio cliente que, eventualmente, sendo abordado em casos de roubo, não possuirá a informação da localização exata de onde o dispositivo foi instalado.

Local Sigiloso - Local onde apenas o técnico do Grupo Tracker ou equipe autorizada poderá ter acesso físico e visual ao veículo no momento da intervenção física [Instalação, Revisão, Desinstalação e Reinstalação].



ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

A atualização de seu cadastro é de extrema importância para a garantia da comunicação do Grupo Tracker com seu cliente.

Casos em que o Grupo Tracker se relaciona com seu cliente:

Rastreamento e Localização: nossa equipe de pronta resposta se comunica por meio do telefone informado no momento da comunicação de roubo/furto e, em caso do mesmo não atender, pelos telefones cadastrados no momento da contratação do serviço

Cobrança: as correspondências de cobrança do Grupo Tracker são postadas e enviadas para os endereços físicos, já avisos de atraso no pagamento são efetuados por SMS nos telefones celulares e/ou por endereços eletrônicos, cadastrados no momento da contratação do serviço.

Relacionamento, Promoções e Comunicados: O Grupo Tracker está em constante relacionamento com seus clientes, com lançamento de Promoções, Novos Produtos, Eventos e Comunicados Importantes, via endereços físicos, SMS nos telefones celulares e por endereços eletrônicos, cadastrados no momento da contratação do serviço e/ou atualizado.



TELEFONES

O Grupo Tracker trabalha todos os dias na busca do aperfeiçoamento de sua prestação de serviço e na manutenção da tranquilidade de seus clientes.

Para ajuda com o aplicativo:
entre em contato no 0800 77 28476 opção 2

Para informar Roubo ou Furto:
entre em contato na central de aviso
0800 77 28476

Para outros assuntos, entre em contato com
nossa central de atendimento ao consumidor
0800 11 7172

