

Manual do Cliente



A Empresa

No Brasil, a **Ituran** é líder no mercado de monitoramento de veículos. Com tecnologia avançada de rastreamento, oferece produtos para a proteção contra roubo e furto de veículos, cargas e frotas, com resultados significativos e índices imbatíveis de eficiência.

O **Rastreador Ituran** foi desenvolvido através de um consórcio entre as empresas AirTouch (EUA), Teletrac (EUA) e Tadiran, um dos maiores conglomerados da indústria eletrônica de Israel. Multinacional de origem israelense, a Ituran tem sede em Israel, Brasil, Argentina, Estados Unidos, Colômbia, Equador e México, além de clientes e operações em mais de 30 países.

A **Ituran** possui um setor de pesquisa e desenvolvimento que conta com engenheiros envolvidos na criação de produtos e serviços revolucionários. Detentora de diversas patentes mundiais, a **Ituran** oferece soluções inovadoras nas áreas de comunicação e localização de veículos. Hoje, no mundo são mais de 2 milhões de clientes satisfeitos. Desse total, mais de 700 mil estão no Brasil.

Desde 1995, a **Ituran** está no mercado mundial de rastreamento e monitoramento de veículos no mundo. No Brasil, desde 1999, a empresa se destaca como líder do mercado de monitoramento de veículos, oferecendo serviços para proteção do seu veículo.

Nossa Inteligência

Radiofrequência

A tecnologia de localização se baseia em uma triangulação de sinais captados por nossas antenas. Essa tecnologia de ponta oferece informações em tempo real e com alta precisão. O **Sistema Ituran** é altamente resistente às interferências dos centros urbanos.

Os equipamentos são ocultados no veículo, não necessitando nem mesmo de antenas externas ou algo que possa indicar que o equipamento está instalado.

Essa tecnologia não está disponível clientes Pessoa Física.

GSM/GPRS

A tecnologia baseada em localização por GPS (Global Positioning System), associada à comunicação via celular GSMGPRS (General Packet Radio Service) e modems de alta performance. É com esta plataforma tecnológica que a **Ituran** disponibiliza suas operações e serviços ao mercado nacional.

O **Sistema Ituran** é compatível com as principais operadoras de celulares GSM-GPRS em todo Brasil. Assim, sua abrangência se estenderá às áreas cobertas pelas empresas de telefonia e operadoras de celular que disponibilizam este tipo de comunicação no Brasil.

Sistema Ituran

Chamamos de “Sistema” porque se trata de uma combinação de equipamentos e prestação de serviços - unidade de localização / rastreamento e Equipe de Pronto Resposta em período integral. A nossa finalidade é proteger seu veículo e você, com nosso equipamento e tecnologia, atingimos este objetivo com sucesso.

Como funciona o sistema?

1. Seu carro acaba de ser roubado. Você aciona o **Botão de Emergência** ou comunica a **Ituran** com um telefonema;
2. Um sinal emitido pelo seu veículo é captado pela nossa Central de Monitoramento;
3. A Central de Controle e Operações rastreia seu carro em tempo real e aciona a Equipe de Pronto Resposta;
4. Nossa equipe entra em ação para recuperar seu veículo e auxiliar você em caso de emergência;

Teste do sistema

Se você é cliente varejo e deseja fazer um teste do sistema, acesse a opção “Teste de Equipamento” na área do Cliente do site da **Ituran**. O teste pode ser realizado a cada 90 dias.

Botão de Emergência

Importante: Caso você aperte o **Botão de Emergência** sem necessidade, entre em contato imediatamente com a Central de Controle e Operações e informe sobre o acionamento indevido. Nunca pressione o botão de emergência para realizar um teste. Essa tecnologia não está disponível clientes Pessoa Física.

O que acontece depois que eu aciono o Botão de Emergência?

1. **Contato Telefônico** - Imediatamente após o recebimento do sinal de EMERGÊNCIA, o operador da Central Ituran tentará um contato por telefone simulando um compromisso ao ligar no celular, por exemplo, “Sr. (nome do cliente), está vindo ao restaurante, oficina, etc.?”.
2. Caso a Ituran não consiga o contato telefônico, ou a ligação seja cortada, serão tomadas as seguintes providências: Acionamento das Equipes de Apoio e Pronto Resposta Ituran: a partir deste momento, as formas de atuação variam caso a caso, tendo como prioridade a sua segurança. Nesse caso, os procedimentos serão monitorados por profissionais da área de segurança.

Área de Atuação

Ituran Nacional - GSM /GPRS

A área de atuação do equipamento é Nacional.

Ituran Regional – SMART

SP (REGIÃO METROPOLITANA)

Arujá
Barueri
Cajamar
Carapicuíba
Cotia
Diadema
Embu das Artes
Embu Guaçu
Osasco
Poá
Ribeirão Pires
Rio Grande da Serra
Santa Isabel
Santana de Parnaíba
Santo André
São Bernardo do Campo

São Caetano do Sul
Mauá
Mogi das Cruzes
Taboão da Serra
Vargem Grande Paulista
Ferraz de Vasconcelos
Francisco Morato
Franco da Rocha
Guarulhos
Itapeçerica da Serra
Itapevi
Itaquaquecetuba
Jandira
Mairiporã

CAMPINAS E REGIÃO

Americana
Artur Nogueira
Campinas

Cosmópolis
Holambra
Hortolândia
Jaguariúna
Jundiaí
Nova Odessa
Paulínia
Santa Barbara do Oeste
Sumaré
Várzea Paulista
Vinhedo

BAIXADA SANTISTA

Cubatão
Guarujá
Praia Grande
Santos
São Vicente

Ituran Regional – TULIP

Regiões Metropolitanas das cidades de São Paulo, Campinas e Rio de Janeiro, e a Baixada Santista.

SP (REGIÃO METROPOLITANA)

Arujá
Barueri
Biritiba-Mirim
Caieiras
Cajamar
Carapicuíba
Cotia
Diadema
Embu das Artes
Embu Guaçu
Ferraz de Vasconcelos
Francisco Morato
Franco da Rocha
Guararema
Guarulhos
Itapeçerica da Serra
Itapevi
Itaquaquecetuba
Jandira
Juquitiba
Mairiporã

Mauá
Mogi das Cruzes
Osasco
Pirapora do Bom Jesus
Poá
Ribeirão Pires
Rio Grande da Serra
Salesópolis
Santa Isabel
Santana de Parnaíba
Santo André
São Bernardo do Campo
São Caetano do Sul
São Lourenço da Serra
São Paulo
Suzano
Taboão da Serra
Vargem Grande Paulista

CAMPINAS E REGIÃO

Americana
Artur Nogueira

Campinas
Cosmópolis
Holambra
Hortolândia
Indaiatuba
Jaguariúna
Jundiaí
Monte Mor
Nova Odessa
Paulínia
Santa Barbara do Oeste
Sumaré
Valinhos
Várzea Paulista
Vinhedo

BAIXADA SANTISTA

Cubatão
Guarujá
Praia Grande
Santos
São Vicente

Atenção: Cobertura em um município não significa presença na totalidade de sua área geográfica. As características específicas do relevo em algumas regiões ou construções (área de sombra) poderão por motivos técnicos, interferir na performance da área de cobertura.

Regiões Metropolitanas das cidades de São Paulo, Campinas e a Baixada Santista.

Telefones para Contato

Mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados através do nosso SAC. Eles são fundamentais em casos de roubo/furto. Evite multas – em caso de venda do veículo, cancelamento do serviço ou da sua apólice de seguro, entre em contato com a Ituran. Para obter mais informações sobre os nossos serviços oferecidos entre em contato com a Ituran através do telefone ou site **www.ituran.com.br** .

TELEVENDAS

SAC

serviço de atendimento ao cliente

SUPORTE Técnico

para Cliente corporativo / Serviço de visualização via internet / Navegador GPS Ituran

SUPORTE Técnico Frotas

EMERGÊNCIA

ligue em caso de roubo/furto

0800 010 5566

11. 3616.9000
São Paulo

0800 774 2000
Demais Localidades

11. 3616.9000
São Paulo

0800 774 2000
Demais Localidades

0300 773 7682
Opção 4

0800 015 3600

Certificado de Garantia

Pelo presente, outorgamos garantia pelo prazo de 01 (um) ano a partir da data da instalação do aparelho Ituran.

A garantia ora outorgada não cobre defeitos decorrentes de utilização indevida e também perderá efeito caso a instalação do aparelho não tenha sido feita por técnico autorizado pela Ituran. Igualmente, a garantia não cobre defeitos decorrentes de fenômenos naturais, acidentes de trânsito, de incêndio, de umidade, e/ ou decorrente de tentativa de roubo, de introdução de qualquer alteração na estrutura do aparelho e/ou decorrente de tentativa de roubo, de introdução de qualquer alteração na estrutura do aparelho e/ou alteração de seu número ou de seus dados identificadores.

No caso de substituição do aparelho em função de defeito, o período de garantia manterá sua vigência a partir do dia do primeiro fornecimento do Sistema Ituran.

A garantia só terá efeito se estiver acompanhada do Certificado de Garantia assinado pelo instalador autorizado pela Ituran.

Modelo do aparelho: _____

Número do assinante: _____

Data: _____

Nome do posto de instalação: _____

Telefone: _____

Assinatura e carimbo do posto: _____