



Guia do Cliente

Rastreador Porto





Olá,

Este é o Guia do Cliente do **Rastreador Porto Seguro** que te auxiliará na utilização do produto. Importante ler com atenção e guardar para eventuais consultas.

Para demais informações consulte as Condições Gerais disponíveis no site www.portoseguro.com.br/rastreadores-veiculares

Sumário

3. O que você precisa saber antes de continuar lendo
4. O que é um Rastreador Veicular?
5. Instalação e manutenção
7. Garantia
7. Saiba como usar
Monitoramento /Rastreamento
8. Saiba como usar
Acesso via WEB
Aplicativo Rastreador Porto
9. Fique ligado, Cliente
10. Contatos



O que você precisa saber antes de continuar lendo

A) ACESSO WEB

É o serviço de monitoramento eletrônico que é disponibilizado a você para acompanhamento do veículo pela internet, seja pela Área do Cliente ou Aplicativo. Sendo o dispositivo compatível, pode ser contratado separadamente por quem e enquanto tiver o rastreamento concedido pelo seguro-auto do Grupo Porto Seguro.

B) APLICATIVO RASTREADOR PORTO SEGURO

Pode ser instalado em dispositivos com sistema operacional iOS ou Android e permite monitorar o(s) veículo(s) de onde você estiver, sendo necessário acesso à internet adequada. Contém funcionalidades que auxiliam na prevenção ao sinistro, como o Guardiã, Cercas Virtuais e Áreas de Risco, além de outros serviços como agendamento de manutenções do rastreador e consultas financeiras.

C) ÁREA DO CLIENTE

Plataforma disponível no site Porto Seguro para consulta e autoatendimento dos serviços contratados do grupo Porto Seguro.

D) CENTRAL DE LOCALIZAÇÃO 24 HORAS

Também conhecida por Central de Monitoramento 24h, conta com equipes treinadas para agir em todas as situações, com a qualidade de atendimento Porto Seguro. Rigorosa segurança da informação em uma central de armazenamento de dados própria.

E) CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Central de atendimento própria voltada para Atendimento ao Cliente.

F) CLIENTE

Pessoa física ou jurídica titular dos direitos e obrigações previstas no contrato.

G) GUIA DO CLIENTE

Orientações de utilização do produto estão contidas neste Guia e complementam as cláusulas contratuais das Condições Gerais.

H) PORTO SEGURO

Denominada como Porto Seguro Proteção e Monitoramento LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.340.041/0001-52; indicada na proposta e nas Condições Gerais como CONTRATADA.

I) PRONTA RESPOSTA

Serviço de apoio terrestre realizado por equipe identificada ou não da Porto Seguro, que realiza a localização do veículo de acordo com as orientações da Central de Localização 24h. O serviço de Pronta Resposta é uma medida auxiliar para a tentativa de recuperação de veículos roubados/furtados.

J) REDE CREDENCIADA PORTO SEGURO


Local autorizado pela Porto para instalação e manutenção do rastreador, caso não seja possível realizá-las em domicílio.

K) SERVIÇOS ADICIONAIS

Você poderá optar pela contratação de serviços adicionais disponíveis, conforme tabela de preços vigentes à época. O valor adicional será acrescido e fará parte do pagamento mensal a ser efetuado para a Porto.

L) VEÍCULO

Meio de transporte movido a motor e que se destina ao transporte de pessoas ou cargas, como: automóvel, caminhão e moto. Veículos fluviais, ferroviários e agrícolas não estão previstos na cobertura do rastreador.



O que é um Rastreador Veicular?

É um dispositivo de geolocalização capaz de determinar o local mais próximo em que o veículo se encontra e compartilhá-lo com outros aparelhos. As funcionalidades do rastreador dependerão da disponibilidade da comunicação da rede de telefonia celular (GPRS) e precisão do posicionamento de GPS.

Os serviços de rastreamento são executados de maneira remota por meio do equipamento instalado no seu veículo, que envia as informações de localização para a Central de Atendimento 24h. A partir daí, a Porto disponibiliza plataformas para que você possa acompanhar o(s) seu(s) veículo(s).

Por meio dessas plataformas, é possível realizar o monitoramento particular, gerir frotas e aumentar as chances de recuperação do veículo em situações de roubo ou furto.

Com o rastreador da Porto, você consegue estacionar em locais seguros, pois conta com as notificações de **Áreas de Risco**, além de ser notificado pelo **Guardião** do [Aplicativo Rastreador Porto](#), caso haja alguma movimentação do veículo estacionado.

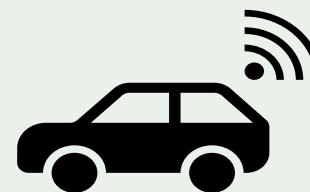
Também é possível criar **Limites de Velocidade**, para ser avisado caso o veículo ultrapasse a regra, e **Cercas Virtuais**, que são perímetros definidos por você para ser notificado quando o veículo cruzar a linha da Cerca.

Além disso, pela [Área do Cliente](#), há como extrair um relatório com o histórico de posições, velocidades e horários de circulação nos últimos 90 dias.

O equipamento é cedido em regime de comodato até o final do contrato com todos os componentes necessários para a realização do monitoramento e rastreamento do veículo.

A manutenção do rastreador também é realizada pela Porto, conforme as condições vigentes e a Porto cederá a você, durante o tempo de vigência do contrato, um equipamento por veículo.

O dispositivo que a Porto utiliza possui o Modo Sleep, que permite a redução do consumo da bateria, depois que o veículo é desligado para preservá-lo, mas a responsabilidade de manter o funcionamento e a conservação é sua, que deve seguir as orientações de uso e manutenção da Porto.



Instalação e Manutenção

Após o aceite da Proposta de Contratação de Serviços, a Central de Relacionamento da Porto entrará em contato para combinar dia e horário para a instalação, que tem duração média de 1h30. O serviço pode ser realizado em domicílio ou na Rede Credenciada da Porto, conforme disponibilidade.

É de sua responsabilidade deslocar o veículo até a Rede Credenciada para realizar a instalação, manutenção e/ou retirada do rastreador. Caso prefira que o serviço seja realizado em domicílio, quando disponível, dentro dos critérios da Porto, o serviço deve ser feito em local coberto, com boa iluminação e baixa circulação de pessoas.

Em alguns casos, a realização dos serviços em veículos de grande porte pode ocorrer somente em domicílio, em virtude do espaço físico da Rede Credenciada.

No momento da instalação do rastreador, a Porto realizará uma avaliação prévia do estado geral do veículo, com seu acompanhamento ou de uma pessoa indicada por você para identificar se o veículo está apto para a instalação. Os técnicos são treinados para realizar o serviço solicitado adotando os cuidados para preservar as características originais do veículo.

É importante saber que o veículo não deve estar desmontado no momento da execução do serviço realizado, seja de instalação, manutenção ou retirada do rastreador. O equipamento pode ser instalado em veículos leves, de passeios, caminhões (sujeitos à análise técnica) e motos de até 300 cilindradas com até 10 anos (exceto veículos elétricos e híbridos).

Após a instalação ou retirada do equipamento, a Porto executará uma segunda avaliação, a fim de apurar eventual alteração causada ao veículo no momento da instalação/reinstalação do rastreador, preservando os interesses de ambas as partes.

O serviço de instalação, reinstalação e/ou manutenção será cobrado pela Porto conforme a tabela de prestação de serviços vigentes à época.

Caso deseje transferir o equipamento de um veículo para outro, você deverá notificar a Porto com antecedência mínima de 10 dias úteis, e o veículo deverá respeitar as especificações técnicas aceitas pela Porto.

Além disso, lembre-se de que a Porto não se responsabiliza:

- Pela instalação do Rastreador Porto, caso seja identificado no veículo um dispositivo instalado por terceiros;
- Por manutenções realizadas fora da Rede Credenciada;
- Pelo funcionamento adequado do veículo após instalação/manutenção de novos dispositivos adquiridos de terceiros (em veículos já rastreados pela Porto);
- Pela manutenção em dispositivos adquiridos de terceiros.

Instalação e Manutenção

A Porto não tem a obrigação de realizar os serviços de instalação ou manutenção do rastreador em finais de semana ou feriados. Porém, a empresa tem como responsabilidade atender à solicitação no próximo dia útil, conforme agenda disponível, dedicando seus esforços para resolução do problema.

Os serviços na Rede Credenciada são realizados somente com agendamento prévio e caberá à Porto, por meio de avaliação técnica, decidir sobre a possibilidade de conserto do equipamento ou da necessidade de substituí-lo por outro igual ou similar.

Você, por sua vez, deve permitir o acesso dos colaboradores da Porto – desde que devidamente identificados – para realizar os serviços de manutenção dos equipamentos e seus componentes/cessórios de segurança. Além disso, vale ressaltar que a empresa não retira o veículo, não solicita a senha de acesso das plataformas de monitoramento e não recebe pagamentos em nossas redes credenciadas.

Caso ocorram problemas nos dispositivos, que alterem o seu perfeito funcionamento, você deverá encaminhar o veículo até uma assistência técnica da Rede Credenciada Porto para a realização dos reparos.

Não há qualquer custo para você, seja de mão de obra, reposição de peças ou do próprio equipamento. Porém, caso seja identificado que os problemas dos equipamentos tenham sido causados por mau uso, ele deverá arcar com todos os

custos de reparo ou reposição dos dispositivos danificados, inclusive com os de mão de obra, taxa de visita técnica, entre outros.

A cada 15 dias ou sempre que realizar qualquer reparo ou manutenção no veículo, consulte o sinal do dispositivo pelo [Aplicativo Rastreador Porto](#) para verificar se há algum dano ou interferência no funcionamento do rastreador.

A Porto realiza periodicamente o acompanhamento do sinal do Rastreador, mas você também poderá solicitar a manutenção para a Central de Relacionamento pelo telefone 4004-2288 (regiões metropolitanas) ou 0800-727-0343 (demais regiões).



Garantia

O prazo de garantia dos serviços de instalação e manutenção é de 90 dias corridos e começam a ser contados a partir das suas realizações.

Qualquer tipo de serviço feito no rastreador veicular fora da Rede Credenciada Porto acarretará a perda da garantia.

Saiba como usar

A) MONITORAMENTO/ RASTREAMENTO

Segurança e planejamento logístico são as principais necessidades para se adquirir um rastreador veicular. Na segurança, as informações coletadas pelo equipamento servem, principalmente, para monitorar a movimentação do veículo, evitando ou auxiliando na resolução de crimes.

Na questão logística, a tecnologia de rastreamento é uma excelente alternativa para melhorar a gestão de frotas. Os dados coletados e analisados pelo sistema ajudam no planejamento das rotas, contribuindo para ganhos de eficiência.

A Porto utilizará de seus critérios técnicos para localizar o veículo e informar a você,

Com o **Rastreador**, é possível:



Rastrear

Monitorar

FOCO

Localizar o veículo, acompanhando-o em toda a sua viagem.

Observar o veículo e/ou o motorista durante todo o percurso realizado, da origem até o destino.

OBJETIVO

Recuperar os veículos em caso de roubo/furto.

Acompanhar a rota, de forma a prever desvios de trajeto, evitando atrasos ou até mesmo auxiliando o motorista em situações de risco ou pontos de apoio, quando necessário.

BENEFÍCIOS

- Agilidade na recuperação do veículo;
- Análise estratégica de rotas;
- Pontos de parada seguros;
- Controle do tempo de jornada.

- Acompanhar o veículo à distância;
- Se antecipar a situações de risco;
- Registrar os dados do monitoramento para uso futuro;
- Analisar o trajeto e garantir sua entrega à distância;
- Extrair relatórios para confrontar com multas de trânsito.

Saiba como usar

cliente, mas não possui poderes de segurança pública. O serviço de pronta resposta será realizado com base nas informações obtidas pela Central de Localização. Entretanto, a Porto não se responsabiliza caso a região da ocorrência esteja inacessível por qualquer circunstância.

É de responsabilidade sua notificar imediatamente a ocorrência tanto às autoridades policiais, registrando boletim de ocorrência, quanto à Porto através da sua Central de Localização 24 horas.

B) ACESSO VIA WEB

Para obter o seu primeiro acesso, você receberá orientações por e-mail, sendo você o responsável pela criação do seu login e senha. As informações são criptografadas, o que possibilita total segurança a você.

Caso já possua cadastro na **Área do Cliente** por outro produto da companhia, poderá utilizar os mesmos login e senha, que é pessoal e intransferível, sendo você o único responsável pela sua guarda e confidencialidade e por todas as ações que venham a ser efetivadas por meio de seu acesso.

Caso ocorra a expiração, extravio ou divulgação indevida da senha de acesso, você fica obrigado a comunicar imediatamente à Porto para que seja providenciada uma nova senha.

Para acesso remoto ao monitoramento do veículo, você deverá contar com um aparelho com conexão à internet adequada, como computador, tablet ou smartphone e poderá acessar o banco de dados para consultar eventos ocorridos no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos.

Para garantir a sua segurança, se houver eventual furto ou roubo do veículo, o seu acesso ao monitoramento será interrompido. Desta forma, o rastreamento será de exclusividade da Central de Localização 24 horas, conforme Condições Gerais (disponível no site www.portoseguro.com.br/rastreadores-veiculares).

C) APLICATIVO RASTREADOR PORTO SEGURO:

A vantagem de obter o App é que você consegue monitorar o seu veículo de onde estiver e conta com funcionalidades que te ajudam a prevenir o furto do seu veículo como as notificações de **Áreas de Risco** e do **Guardião**.

Também é possível criar **Limites de Velocidade** e **Cercas Virtuais** que te auxiliam na gestão quando o veículo estiver sendo utilizado por outra pessoa. Além disso, você pode ter acesso a informações do contrato como histórico financeiro. Baixe na [Play Store](#) ou [Apple Store](#) e acesse com o mesmo login e senha cadastrados na **Área do Cliente**.

Assim como acontece no item b (Acesso Web), ao receber a notificação de roubo/furto, o sinal do aplicativo será momentaneamente interrompido para evitar riscos a você.

Fique ligado, Cliente

Para garantir o melhor atendimento, você deve:

- Zelar pela integridade dos equipamentos, que é de uso exclusivo da prestação deste serviço, e utilizá-los de acordo com as recomendações do fabricante e da Porto;
- Entender que os serviços prestados pela Porto dependem da transmissão e recepção de sinais sujeitos a interferências eletromagnéticas, de topografia, edificações, bloqueios, lugares fechados, condições atmosféricas, entre outras. Aceitar que não é possível garantir eficiência plena do sistema, por isso, em hipótese alguma, caberá qualquer responsabilização à Porto quanto à não execução do serviço contratado referente a essas interferências. Além de eventuais falhas no sistema de segurança por má utilização, mau funcionamento, por alteração nas características originais do produto, perdas e danos ou diminuição dos lucros;
- Evitar que notificações falsas ou enganosas sejam efetuadas, bem como o acionamento indevido da estrutura de monitoramento/rastreamento eletrônico da Porto;
- Acionar a Porto em caso de situações emergenciais;
- Entender que a disponibilidade dos serviços oferecidos pela Porto não constitui ou representa contrato ou apólice de seguro, não havendo e não implicando garantia securitária, indenizatória ou de qualquer outra natureza, devendo contratar os serviços separadamente com a companhia de sua preferência;
- Notificar o cancelamento imediato da prestação de serviços diante da ocorrência de qualquer tipo de sinistro por parte de quaisquer seguradoras;
- Ainda que, por qualquer razão, não receba efetivamente o valor que representa a indenização integral prevista na apólice do seguro, estará obrigado a solicitar o cancelamento da prestação dos serviços de monitoramento à Porto, se o veículo sinistrado for transferido à posse ou propriedade de terceiro, inclusive se a transferência for feita à própria seguradora em virtude da sub-rogação derivada da indenização securitária;
- Notificar e solicitar o cancelamento da prestação de serviço à Porto caso realize a venda, alienação ou transferência de qualquer espécie do veículo;
- Reconhecer que a Porto não garante e não se responsabiliza pela localização do veículo, mas que empregará todos os esforços possíveis para encontrá-lo. Também é de seu conhecimento que a Porto fica responsável pela comunicação imediata a você e às autoridades policiais competentes após encontrar o veículo;
- Informar aos demais clientes, sejam eles habituais ou eventuais, que o veículo utilizado é rastreado/monitorado por meio deste serviço contratado, com o intuito de preservação do direito a intimidade deles, exonerando a Porto de qualquer responsabilidade;
- Após a recuperação do veículo, deve agendar com a Porto Seguro uma avaliação técnica para verificar as condições do rastreador e do veículo;
- Se responsabilizar pelo acionamento e a contratação do serviço de guincho, arcando com todas as despesas de locomoção do veículo até a finalização da ocorrência.

Rastreador Porto

Mais do que a chave, é como levar sempre seu veículo no bolso.



Obrigada por escolher a Porto.

Em caso de dúvidas, fale conosco nos contatos abaixo ou fale com o seu Corretor

11 4004-2288
0800-727-0343

Central de Agendamento
Regiões metropolitanas e
Demais Regiões

Para agendar manutenção e instalação do Rastreador. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h00 (Exceto feriados)

[Chat Online](#)

Central de Relacionamento

Para tirar dúvidas sobre o contrato e serviços. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30 (Exceto feriados)

0800-727-0321

Central de Localização

Para comunicar roubo ou furto e iniciar o processo de localização do veículo.
Atendimento 24