



## FAQ - SmartCar

### Perguntas Frequentes. Solução de possíveis problemas

#### 1 - O Rastreador não atende. Ou da caixa postal.

*Verificar:*

- a) Checar primeiro a instalação comparando-a com os diagramas do manual,*
- b) Indício de equipamento sem alimentação. Checar a tensão com um voltímetro nos fios da alimentação (vermelho e preto),*
- c) Checar se foi inserido o chip GSM, e se o mesmo encontra ativo ou funcionando (colocá-lo em um celular para checar)*
- d) Checar se não há outra pessoa já ligada ao chip enviando comandos ou na função escuta. Lembrar que assim que o equipamento é ligado, deve se aguardar pelo menos um minuto para que ele se conecte por total na operadora.*
- e) Indício de falta de sinal GSM, checar o posicionamento da antena GSM (palitinho). A mesma deve sempre ficar na posição Vertical (em pé)*
- F) Caso seja possível, substituir o chip por outro a antena gsm.*
- g) a região pode estar com sinal muito fraco de telefonia gsm, ou o veículo encontra-se em um local sem cobertura pela operadora em uso.*
- h) verificar se as antenas não foram invertidas*
- i) se todas as alternativas anteriores foram realizadas sem sucesso enviar o equipamento para nosso departamento técnico para análise.*

#### 2 - O Rastreador não está enviando posições para o sistema.

*Verificar:*

- a) o Rastreador atende quando se liga para o número do chip que está instalado no mesmo? Caso contrário, checar as alternativas do problema 1. Checar se o chip possui Créditos (pode-se ligar a cobrar para o chip para verificar).*
- b) Verificar se o chip instalado é compatível com a programação atual do equipamento. Lembrando que o equipamento pode ser compatível com VIVO, TIM e Claro.*
- c) Caso o chip não seja compatível com a programação atual, programá-lo para a operadora que se deseja utilizar. Ligar para o chip, aguardar atender e abrir a escuta, e digitar PAUSADAMENTE os seguintes comandos. Sempre na ordem – troca de banda e troca de operadora.*

*De Tim para claro e vice versa não precisa a banda.*

*Para TIM – troca da banda 00034\*935*

*Troca da operadora 00034\*938*

*Para Claro – troca da banda 00034\*935*

**[www.smartcar.ind.br](http://www.smartcar.ind.br)**

**(11) 2225-1448 ou (11) 2093-4506**

Horário de atendimento de segunda a quinta das 8:00 as 18:00 e às sextas feiras das 8:00 as 17:00



*Troca da operadora 00034\*932*

*Obs: caso o equipamento esteja antes da troca para Tim ou para claro, programado para operadora vivo, deve-se colocar um chip vivo, antes da troca de banda, após isso, deve se substituir o chip para o da operadora desejada e realizado o comando de troca de operadora.*

*Para vivo – 1º Inserir um chip Tim ou claro,  
2º aguardar a conexão no software smartgprs e fazer a configuração por ele. Ou  
troca de banda 000034\*934  
troca de operadora – 00034\*931*

**d)**

*Lembrar que o equipamento somente envia posições ao estar ligado, caso esteja desligado em stand by é possível forçar uma posição com o seguinte comando*

*1) ligar para o equipamento, aguardar o atendimento e abrir a escuta, e digitar o comando PAUSADAMENTE.*

*00034\*5*

*Com este comando caso o equipamento esteja em standby mesmo com o carro desligado, ele ira “acordar” e irá enviar posições por um período de 10 minutos.*

*2) caso envie com o mando anterior mas quando o carro está ligado não é enviado deve-se checar o pós chave.*

**e)** *Caso tenha visto todas as alternativas anteriores e mesmo assim o software não recebe os dados, verificar as configurações de envio através do sms*

*1) programar um celular para receber o sms com as informações*

*Ligar para o rastreador e digitar o seguinte comando 00034\*95 seguido do numero do celular com ddd(dois números) intercalados por asteriscos.*

*Por exemplo: para programar para o celular 11 -9977- 4455 ficaria assim*

*00034\*95\*1\*1\*9\*9\*7\*7\*4\*4\*5\*5\**

*Após isso a ligação deve cair, como sinal de que o comando foi aceito e logo em seguida é enviado um sms para o celular programado como confirmação.*

*Obs: para não haver atrasos no recebimento da mensagem sms de preferência o celular que receberá a mensagem deve ser da mesma operadora do chip que está no equipamento.*

*Ligue para o equipamento e digita o comando 000034\*2*

*Na mensagem confira os ips de envio se batem com o ip do seu servidor*

*Caso não saiba o seu ip, pode entrar no site [www.meuip.com.br](http://www.meuip.com.br) para vê-lo*

**f)** *Caso o ip mostrado no sms não bata siga os procedimentos para programação de ip*

*liga para o equipamento*

**[www.smartcar.ind.br](http://www.smartcar.ind.br)**

**(11) 2225-1448 ou (11)2093-4506**

**Horário de atendimento de segunda a quinta das 8:00 as 18:00 e às sextas feiras das 8:00 as 17:00**



*o ip deve ter 12 números, caso algum conjunto de numero não possua ter números deve completar com zeros ex: 201.3.145.122 fica 201.003.145.122 comanado 000034\*91 e depois o ip intercalando com asteriscos então pra o ip 201.003.145.122 fica*  
*000034\*91\*2\*0\*1\*0\*0\*3\*1\*4\*5\*1\*2\*2\**

3 – Não estou recebendo as mensagens Sms por solicitação.

*a) O comando para receber o sms é 00034\*2*

*b) checar se o chip está ativo e com créditos*

*c) o rastreador está programado para enviar sms para o celular desejado? Caso não proceda da seguinte maneira.*

*Ligar para o rastreador e digitar o seguinte comando 00034\*95 seguido do numero do celular com ddd(dois números) intercalados por asteriscos.*

*Por exemplo: para programar para o celular 11 -9977- 4455 ficaria assim*

*00034\*95\*1\*1\*9\*9\*7\*7\*4\*4\*5\*5\**

*Após isso a ligação deve cair, como sinal de que o comando foi aceito e logo em seguida é enviado um sms para o celular programado como confirmação.*

*Obs: para não haver atrasos no recebimento da mensagem sms de preferência o celular que receberá a mensagem deve ser da mesma operadora do chip que está no equipamento.*

4 - Não estou recebendo as mensagens sms da função anti-furto

*a) função antifurto está ativada? Se não siga os procedimentos para ativá-la*

*b) Caso ainda assim continue não recebendo as mensagens de antifurto, proceda o processo de configuração do sms.*

5 - Não estou recebendo as mensagens sms da função panico

*a) função envio de panico está ativada? Se não siga os procedimentos para ativá-la*

*b) Caso ainda assim continue não recebendo as mensagens de antifurto, proceda o processo de configuração do sms.*

4 – O comandos que digito não estão sendo aceitos.

*a) para os comandos serem aceitos o aparelha função dtmf deve estar ativada(em celulares)*

*b) não deve haver ruídos na ligação.*

*c) caso escute um zumbido na ligação significa que está havendo interferência de Rf na antena, para evitar isso distancia as antenas gsm e gps do microfone*

*d) digite os comandos PAUSADAMENTE*

*e) confira se o comando está correto*

*f) teste a aceitação de comandos pelo comando 00034\*6 , deverá soar a sirene por 4 vezes.*

[www.smartcar.ind.br](http://www.smartcar.ind.br)

**(11) 2225-1448 ou (11)2093-4506**

Horário de atendimento de segunda a quinta das 8:00 as 18:00 e às sextas feiras das 8:00 as 17:00



5 - A localização está aparecendo com um número baixo de satélites e/ou com margem de erro grande.

- a) Checar a antena GPS ( a quadradinha)*
- b) ela deve estar com a parte chanfrada para cima sempre*
- c) não pode conter nenhuma parte metálica sobre a antena, verificar a posição onde foi colocada no veículo.*

6 – Não consigo acessar a página web de rastreio.

- a) verifique se o endereço da pagina está correto, [www.youtrack.com.br](http://www.youtrack.com.br) ou [www.localizeseuveiculo.com.br](http://www.localizeseuveiculo.com.br)*
- b) problemas de configuração no navegador de Internet da maquina do cliente, pedir para ele atualizar ou instalar outro, opções como Internet Explorer, mozilla firefox, opera, netscape, podem ser baixadas gratuitamente no [superdownloads.com.br](http://superdownloads.com.br) ou [baixaki.com.br](http://baixaki.com.br)*

8 – Eu ligo toca e não atende

- a) está ligando para o numero certo?*
  - b) o equipamento acabou de ser ligado, após a instalação após ser ligado ao chicote do veículo, deve-se aguardar pelo menos um minuto para que o equipamento se conecte a operadora em questão*
  - c) verificar a configuração de banda do celular.... ver no item2 troca de operadora.*
-