



NavTrak User Guide

Benutzer-Handbuch

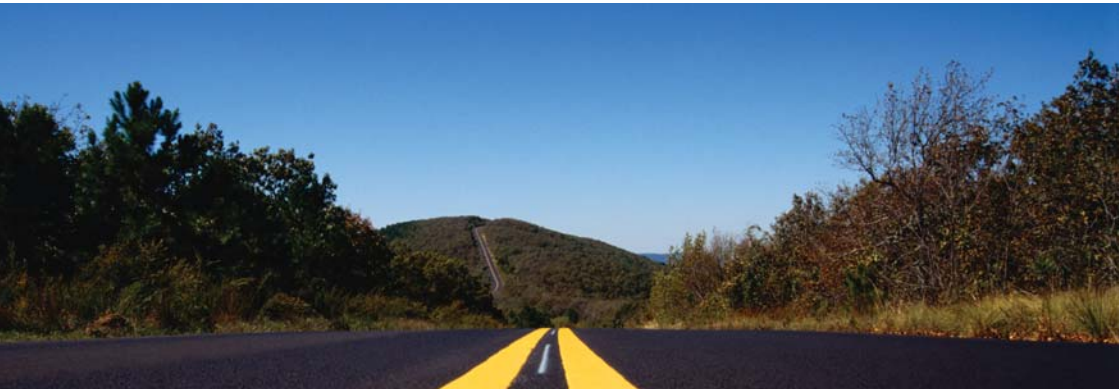
Guía Del Usuario

Guide d'utilisation

Manuale d'Uso

Handleiding

Руководство Пользователя



Contact Details

Country	24hr Secure Operating Centre	Customer Services
Andorra	+34 902 101 545	+34 902 105 348
Belgique	+32 70 344 001	+32 70 344 002
Deutschland	+49 180 3000 439	+49 180 3000 429
España	+34 902 101 545	+34 902 105 348
France	+33 825 808 900	+33 825 808 352
Italia	+39 0331 072320	+39 0331 072321
Liechtenstein	+49 180 3000 439	+49 180 3000 429
Luxembourg	+32 70 344 001	+32 70 344 002
Monaco	+33 825 808 900	+33 825 808 352
Nederland	+31 (0)20 4040 919 option 3	+31 (0)20 4040 919
Österreich	+49 180 3000 439	+49 180 3000 429
Portugal	+34 902 101 545	+34 902 105 348
Schweiz	+41 848 123 457	+41 848 123 458
UK	+44 8700 12 24 24	+44 8700 11 24 50

Contents

Deutsch	5
English	13
Español	21
Français	29
Italiano	37
Nederlands	45
Русский	53



Deutsch



Vielen Dank, dass Sie sich für ein NavTrak Diebstahlortungssystem entschieden haben.

Dieses Benutzerhandbuch wird Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie unseren Service am besten nutzen. Sollten Sie jedoch weitere Fragen haben, rufen Sie bitte unseren Kundendienst an. Unsere Servicemitarbeiter nehmen Ihre Anrufe gerne entgegen.

Hinweis

Die Servicegebühr wurde für ein Jahr im Voraus beglichen. Ihre Kontaktdaten und Sicherheitspasswörter wurden an uns weitergeleitet.

Sollten Sie uns aus irgendeinem Grund Ihre Daten noch nicht übermittelt haben, bitten wir Sie, uns umgehend zu kontaktieren. Ohne diese Informationen können wir Ihr System und den damit verbundenen Service nicht bereitstellen.

NavTrak ADR, ADR3, ADR4 und ADR5

Ihre ADR-Karte (automatic driver recognition, ADR) ist eine unauffällige Karte im Hosentaschenformat. Bitte führen Sie die ADR-Karte wann immer Sie Ihr Fahrzeug bewegen mit sich. Wird das Fahrzeug bewegt, ohne dass sich die ADR-Karte im Fahrzeug befindet, sendet das System sofort einen stillen Alarm an das Secure Operating Centre. Ihr Fahrzeug wird mit Hilfe von GPS geortet während Sie unser Secure Operating Centre zur Bestätigung des Diebstahls kontaktiert.

Bei einem bestätigten Diebstahl werden umgehend alle notwendigen Schritte zur Wiederbeschaffung Ihres Fahrzeuges eingeleitet. Das Secure Operating Centre kümmert sich gemeinsam mit der Polizei in 41 europäischen Ländern* um die Sicherstellung Ihres Fahrzeuges.

Fehlalarme

Damit wir unsere außergewöhnlich hohe Wiederbeschaffungsquote aufrecht erhalten können, müssen unsere Secure Operating Centres im Notfall schnell reagieren können. Deshalb möchten wir Sie bitten, so wenige Fehlalarme wie möglich auszulösen, um unser Secure Operating Centre nicht unnötig aufzuhalten. Wie in unseren Geschäftsbedingungen detailliert beschrieben wird, behalten wir uns das Recht vor, für eine extrem hohe Anzahl an Fehlalarmen eine Gebühr zu erheben.

Vorgehensweise bei Fehlalarmen

Nachdem ein Alarm eingegangen ist, wird sich einer unserer Servicemitarbeiter mit Ihnen in Verbindung setzen. Sollte sich herausstellen, dass es sich bei dem Alarm um einen Fehlalarm handelt, wird dies in Ihrem Kundenkonto vermerkt.

Löst ein Kunde, der ein System mit ADR-Karten hat mehr als 20 Fehlalarme im Jahr aus, stellen wir ihm eine zusätzliche Gebühr in Rechnung.

Haben Sie einen Fehlalarm generiert, informieren Sie bitte umgehend unser Secure Operating Centre.

Im Falle eines Fahrzeugdiebstahls

Nach Erhalt einer Alarmmeldung setzen sich unsere Servicemitarbeiter umgehend mit Ihnen in Verbindung. Dazu nutzen sie die von Ihnen in den Serviceunterlagen angegebene(n) Telefonnummer(n).

Unser Secure Operating Centre wird sich erst mit der Polizei in Verbindung setzen, wenn Sie den Diebstahl bestätigt haben. Dieser Ablauf unterliegt der Vorgabe der Polizei.

Nachdem Sie den Diebstahl bestätigt haben, wird das Verfahren zur Wiederbeschaffung Ihres Fahrzeuges eingeleitet.

Sofern Sie den Diebstahl noch nicht der Polizei gemeldet haben, wird Sie unser Secure Operating Centre bitten, dies nachzuholen. Bitte leiten Sie das von der Polizei vergebene Aktenzeichen an unser Secure Operating Centre weiter. Nur ein von Ihnen angezeigter Diebstahl kann auch bearbeitet werden.

Zur Wiederbeschaffung setzt sich das Secure Operating Centre mit der Polizei in Verbindung.

Um zu verhindern, dass im Fall eines Diebstahls das Fahrzeug weiterhin bewegt wird, kann das Secure Operating Centre nach Anweisung der Polizei unterbinden, dass das Fahrzeug nach einem Stillstand wieder gestartet wird.**

Wenn die Polizei das Fahrzeug sichergestellt hat, wird das Secure Operating Centre mit Ihnen die Abholung Ihres Fahrzeuges besprechen. Die Polizei kann jedoch in bestimmten Fällen verlangen, dass das Fahrzeug für weitere Untersuchungen an einen sicheren Ort gebracht wird.

Sie selbst tragen jegliche gesetzlich festgelegten Kosten, die mit der Fahrzeugrückführung und -aufbewahrung durch die Polizei entstehen. Diese Kosten müssen direkt mit der Polizei beglichen werden.

Funktionsweise des Systems



NavTrak ADR, ADR3, ADR4 und ADR5

Die NavTrak Systeme werden mit zwei spezifischen ADR-Karten ausgeliefert. Jeder autorisierte Fahrer muss eine dieser ADR-Karten bei sich tragen, wenn er das Fahrzeug bewegt.

- 30 Sekunden nach Ausschalten der Zündung wird das NavTrak-System automatisch geschärft.
- Wenn Sie die Zündung wieder einschalten, erkennt das System Ihre ADR-Karte und entschärft sich wieder. In manchen Fahrzeugen wird dieser Vorgang durch drei akustische Signale bestätigt.
- Sollte Ihre ADR-Karte nach 60 Sekunden nicht erkannt worden sein, wird ein stiller Alarm an das Secure Operating Centre gesendet. Diese Alarmmeldung informiert die Servicemitarbeiter über eine unberechtigte Bewegung Ihres Fahrzeuges. Die Servicemitarbeiter werden sich daraufhin mit Ihnen in Verbindung setzen. In manchen Fahrzeugen erklingt vor Senden dieser Alarmmeldung eine Abfolge von akustischen Signalen.

- So vermeiden Sie Fehlalarme: Wird der Motor eingeschaltet während sich Ihre ADR-Karte nicht im Fahrzeug befindet, schalten Sie bitte die Zündung innerhalb von 60 Sekunden wieder aus. Bitte setzen Sie sich außerdem mit unserem Secure Operating Centre in Verbindung.

Die NavTrak ADR3-, ADR4- und ADR5-Systeme senden außerdem eine Alarmmeldung, wenn:

- Ihr Fahrzeug ohne dass die Zündung eingeschaltet ist, transportiert wird.
- Ihre Fahrzeugbatterie abgeklemmt oder wieder angeschlossen wird.
- Alle drei NavTrak-Systeme senden zur Funktionsprüfung einmal pro Monat eine Nachricht an unser Secure Operating Centre.

Einige Fahrzeuge haben zusätzliche Alarmeigenschaften, die mit den Fahrzeugsystemen zusammen hängen.

Wo zutreffend, ist dies in Ihrem Begrüßungsschreiben erläutert.

Praktische Hinweise für Nutzer von NavTrak- Systemen mit ADR-Karte

Wenn Sie im Falle eines Diebstahls nicht erreichbar sind:

Bevor das Secure Operating Centre die Polizei kontaktieren kann, müssen sich die Servicemitarbeiter zunächst bei Ihnen versichern, dass es sich um einen tatsächlichen Diebstahl handelt. Sollten Sie nicht erreichbar sein, wird Ihr Fahrzeug dennoch verfolgt, während das Secure Operating Centre versucht, Sie unter den hinterlegten Rufnummern zu kontaktieren.

Wenn eine andere berechtigte Person Ihr Fahrzeug nutzen möchte:

Entweder Sie händigen dieser Person Ihre ADR-Karte aus (bitte beachten Sie jedoch, dass Sie für die ADR-Karte und ihren Gebrauch verantwortlich bleiben) oder Sie sprechen mit einem unserer Servicemitarbeiter. Bitte beachten Sie, dass wir für eine hohe Zahl an Fehlalarmen eine Gebühr erheben.

Wenn Sie Ihr Fahrzeug regelmäßig der gleichen Person ausleihen, können Sie eine zusätzliche ADR-Karte für diese Person bestellen. Das NavTrak-System kann bis zu 5 verschiedene ADR-Karten erkennen. Um weitere ADR-Karten, Preise und Informationen zu erhalten, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst.

Wenn Sie für einen bestimmten Zeitraum nicht erreichbar sind

Auch während Sie z.B. im Urlaub oder geschäftlich unterwegs sind, muss das Secure Operating Centre in der Lage sein, Sie oder eine von Ihnen autorisierte Person sofort zu erreichen. Ein Fahrzeugdiebstahl muss immer bestätigt werden, nur dann kann das Secure Operating Centre die Polizei informieren. Bitte stellen Sie uns deshalb unbedingt zusätzliche Kontaktdaten zur Verfügung, wenn Sie für einen gewissen Zeitraum nicht persönlich erreichbar sind.

Wenn Sie Ihre ADR-Karte verlieren

Jedes System wird mit 2 ADR-Karten ausgeliefert. Um das Risiko eines Fahrzeugdiebstahls zu verringern, müssen Sie uns über verlorene oder gestohlene ADR-Karten sofort in Kenntnis setzen. In diesem Fall müssen die fehlenden ADR-Karten deaktiviert werden. Die Servicemitarbeiter des Kundendienstes werden Ersatzkarten für Sie beantragen und Sie über die anfallenden Kosten informieren.

Lebensdauer Ihrer ADR-Karten

Eine ADR-Karte funktioniert normalerweise für mindestens ein Jahr. Das NavTrak Modul informiert den Kundendienst automatisch, wenn die interne Batterie der ADR-Karte das Ende ihrer Lebensphase erreicht. Wir werden Sie informieren, wenn eine Karten- oder Batterieerneuerung (abhängig vom ADR-Karten-Typ) notwendig wird.

Aufbewahrung Ihrer ADR-Karten

Ihre ADR-Karten sollten stets sicher verwahrt und immer getrennt von Ihren Autoschlüsseln aufbewahrt werden. Lassen Sie Ihre ADR-Karten nicht in Ihrem Fahrzeug liegen und befestigen Sie diese auch nicht am Fahrzeugschlüsselbund. Dies kann ggf. zum Versicherungsverlust führen.

* Abdeckung durch Secure Operating Centres in folgenden europäischen Ländern (Stand 06.11.2009)
Albanien; Andorra; Belgien; Bosnien; Bulgarien; Dänemark; Deutschland; Estland; Finnland; Frankreich; Griechenland; Irland; Italien; Kroatien; Lettland; Liechtenstein; Litauen; Luxemburg; Malta; Mazedonien; Monaco; Montenegro; Niederlande; Norwegen; Österreich; Polen; Portugal; Rumänien; Russland; Serbien; Schweden; Schweiz; Slowakei; Slowenien; Spanien; Tschechische Republik; Türkei; Ukraine; Ungarn; das Vereinigte Königreich; Zypern.
** Bei ADR4 und ADR5 Systemen (abhängig von Fahrzeughersteller und Modell)

Der NavTrak Standard Service



Der NavTrak Standard Service bietet Ihnen dieselben Tracking- und Wiederauffindungseigenschaften wie der NavTrak Service mit ADR-Karte. Es werden keine automatischen Alarmer vom System ausgelöst. Einen Fahrzeugdiebstahl müssen Sie telefonisch beim Secure Operating Centre melden.

Funktionsweise des NavTrak Standard Service

Wenn Sie feststellen, dass Ihr Fahrzeug gestohlen wurde, melden Sie den Diebstahl bei Ihrem Secure Operating Centre.

Sie werden direkt mit einem unserer Servicemitarbeiter verbunden, der Ihnen umgehend helfen wird.

Unser Servicemitarbeiter wird Ihre Sicherheitsangaben überprüfen und Ihnen unser Verfahren zur Wiederauffindung gestohlener Fahrzeuge erklären.

Um den Aufenthaltsort Ihres Fahrzeuges zu bestimmen, wird umgehend die Nachverfolgung eingeleitet.

Sollten Sie dies noch nicht getan haben, werden wir Sie bitten, der Polizei den Diebstahl zu melden und uns dann sofort mit

dem Polizei-Aktenzeichen für das Verbrechen zurückzurufen. Die Polizei verlangt, dass der Fahrzeugbesitzer selbst den Diebstahl bestätigt.

Sofern Sie den Diebstahl noch nicht der Polizei gemeldet haben, wird Sie unser Secure Operating Centre bitten dies nachzuholen. Bitte leiten Sie das von der Polizei vergebene Aktenzeichen an unser Secure Operating Centre weiter. Nur ein von Ihnen angezeigter Diebstahl kann auch bearbeitet werden.

Das Secure Operating Centre kümmert sich gemeinsam mit der Polizei in 41 europäischen Ländern* um die Sicherstellung Ihres Fahrzeuges.

Wenn die Polizei Ihr Fahrzeug sichergestellt hat, wird das Secure Operating Centre mit Ihnen die Abholung Ihres Fahrzeuges besprechen. Die Polizei kann jedoch in bestimmten Fällen verlangen, dass das Fahrzeug für weitere Untersuchungen an einen sicheren Ort gebracht wird.

Sie selbst tragen jegliche gesetzlich festgelegten Kosten, die mit der Fahrzeugrückführung und -aufbewahrung durch die Polizei entstehen. Diese Kosten müssen direkt mit der Polizei beglichen werden.

Zusätzliche Informationen

Pannenhilfe

Sollten Sie eine Panne oder einen Unfall haben, können wir Ihren exakten Standort bestimmen und Ihre Pannenhilfe direkt zu Ihnen leiten.

Wie funktioniert das?

- Sobald Sie angehalten haben, kontaktieren Sie das Secure Operating Centre über Ihr Mobiltelefon.
- Sie werden direkt mit einem unserer Servicemitarbeiter verbunden, der Ihnen sofort helfen wird.
- Wir werden Ihren Standort präzise bestimmen und Ihrem Pannendienst helfen, Sie schnell aufzufinden.

Service

Sie haben sich für einen Cobra Servicevertrag entschieden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Sofern Sie den Vertrag nicht mindestens einen Monat vor Vertragsende kündigen, verlängert sich dieser um weitere 12 Monate.

Überprüfung der Funktionsfähigkeit

Sollten Sie in einen Unfall verwickelt gewesen oder Ihre Fahrzeugbatterie abgeklummt worden sein (zum Beispiel wegen Karosseriereparaturen oder Lackierarbeiten), rufen Sie bitte unbedingt den Kundendienst an. Die Servicemitarbeiter werden sich vergewissern, dass Ihr System nach wie vor korrekt funktioniert.

Garantie

Alle NavTrak-Systeme haben eine Garantie auf Teile und Arbeitszeit.

Versicherungsvorteile

Die NavTrak Systeme sind von Thatcham in Großbritannien, von SCM in den Niederlanden und von Incert in Belgien zertifiziert. Alle Systeme wurden von diesen Organisationen strengen Tests unterzogen. Deshalb erkennen die meisten Versicherungsgesellschaften unsere Produkte als ein zugelassenes Sicherheits-Tracking-System an und bieten ihren Kunden einen Preisnachlass oder andere Vorteile nach Einbau eines NavTrak-Systems.

Benutzung von Mobiltelefonen

Die Benutzung von Mobiltelefonen während der Fahrt ist in den meisten europäischen Ländern verboten. Bitte kontaktieren Sie uns nur dann, wenn Sie über eine Freisprechanlage verfügen. Ansonsten bitten wir Sie, Ihre Fahrt zu unterbrechen und sicher zu parken bevor Sie uns anrufen.

Unser Versprechen an Sie

Den Diebstahl Ihres Fahrzeuges können wir nicht verhindern, wir tun aber alles uns Mögliche um Ihr Fahrzeug wiederzubeschaffen.

Datenschutz

Um unseren Service zu erbringen haben wir Ihre persönlichen Daten in unserem System gespeichert. Wie Sie in unserer Datenschutzerklärung (Punkt 9 in Ihrem NavTrak Servicevertrag) nachlesen können, hat der Schutz Ihrer persönlichen Angaben für uns höchste Priorität.



Änderung der Nutzerdaten

Kontaktieren Sie bitte unbedingt unseren Kundendienst, wenn sich Ihre persönlichen Angaben ändern.

Zum Beispiel:

- Ihr Fahrzeug erhält ein neues Kennzeichen.
- Sie verkaufen Ihr Fahrzeug.
- Sie sind der neue Besitzer eines gebrauchten Fahrzeugs, in welchem bereits ein NavTrak-System eingebaut ist, und Sie möchten sich bei uns anmelden.
- Sie ziehen um.
- Sie haben eine neue Mobiltelefonnummer.
- Sie möchten einen autorisierten Fahrer hinzufügen oder löschen lassen.



English



Thank you for subscribing to the NavTrak stolen vehicle tracking service.

This guide will help you to gain an understanding of how to use the NavTrak service. However, should you have any issues that need further clarification, just call Customer Services where our advisers will be available to answer your query.

Please Note

We have taken your address, contact details, security passwords and payment.

If for any reason you have not already supplied this information, please call us immediately as we are unable to provide you with security services without these details.

NavTrak ADR, ADR3, ADR4 & ADR5

NavTrak Proactive Services

Your Automatic Driver Recognition (ADR) card is a discreet pocket-sized card that you carry with you whenever you drive your vehicle. When you switch the ignition off, the system automatically arms itself. If the vehicle is moved without the ADR card present, a silent alert is immediately sent to the Cobra Secure Operating Centre.

The system then tracks your vehicle every inch of the way using GPS, whilst the Secure Operating Centre contacts you to verify that a theft has taken place. We then instigate our Stolen Vehicle Recovery procedure.

The Secure Operating Centre will work with the Police in their local language, across 41 European countries* to get your vehicle back fast.

False alarms

To maintain our exceptional stolen vehicle recovery rates we depend on our customers' support and cooperation to keep false alarms to an absolute minimum. As detailed in our Terms and Conditions, we reserve the right to charge for excessive false alarms.

We operate the following false alarm policy:

Following an alert, our adviser will contact you to confirm the status of the vehicle. If it is agreed that the alert is a false alarm, this will be recorded on your account.

All ADR users will be allowed, without penalty, up to 20 false alarms in a 12-month period.

To avoid unnecessary alerts, contact the Secure Operating Centre to inform them of any potential false alarm.

If your vehicle is stolen

Once an alert has been received, we will attempt to contact you using the telephone number(s) you supplied at the time of registration.

We will not contact the Police until we have spoken to you. This is to comply with Police procedures so that we do not waste Police time with false alarms.

Once we have confirmed the theft with you, we will commence our Stolen Vehicle Recovery procedure.

If you have not already done so, we will ask you to contact the Police to report the theft and to call us back immediately with a Police incident number. Receipt of an alert does not constitute a confirmed theft, as Police Forces require key holder verification of a theft.

The Secure Operating Centre will then liaise with the relevant Police Force to seek to recover your vehicle.

In order to prevent your vehicle being moved following a theft, we may, under instruction from the Police, temporarily prevent the vehicle's engine from restarting.**

When the Police secure the stolen vehicle, arrangements will be made with you for the vehicle to be collected. The Police may require it to be taken to a secure compound for further investigation.

You will be liable for any statutory Police recovery & storage charges, payable directly to the Police.

* European Countries Covered (as at 06.11.2009)

**ADR4 and ADR5 only (dependent on vehicle make and model)

Albania, Andorra; Austria; Belgium; Bosnia; Bulgaria; Croatia; Cyprus; Czech Republic; Denmark; Estonia; Finland; France; Germany; Greece; Hungary; Ireland; Italy; Latvia; Liechtenstein; Lithuania; Luxembourg; Macedonia; Malta; Monaco; Montenegro; Netherlands; Norway; Poland; Portugal; Romania; Russia; Serbia; Slovakia; Slovenia; Spain; Sweden; Switzerland, Turkey, Ukraine and the United Kingdom.

How does it work?



NavTrak ADR, ADR3, ADR4 & ADR5

These systems are supplied with two unique ADR cards. An authorised driver must have an ADR card in their possession when using the vehicle.

- The system will automatically arm itself after the vehicle ignition has been switched off for 30 seconds.
- When you switch the ignition on again, the system will detect your ADR card and disarm itself. In certain vehicles this will be confirmed by 3 audible beeps.
- If, after 60 seconds your ADR card has not been detected, a silent alert will be transmitted to the Secure Operating Centre to inform our advisers of a potential unauthorised movement of your vehicle, and they will contact you. In certain vehicles a succession of audible reminder beeps will sound for a few seconds before the alert is transmitted.

- To avoid an alert being generated, if the engine has been started and the ADR card is not in your possession, the ignition should be switched off within 60 seconds and a call made to the Secure Operating Centre for advice.

NavTrak ADR3, ADR4 and ADR5 systems will additionally:

- Send an alert when your vehicle is lifted or towed away without the keys.
- Send an alert when your vehicle battery is disconnected or reconnected.
- Send a monthly health check message to the Secure Operating Centre to confirm full system functionality.

Some vehicles have additional alerting features linked to the vehicle systems. Where applicable, these will be detailed in your introductory letter.

Practical advice

If my vehicle is stolen what happens if you cannot contact me?

We must verify any potential theft with you before we contact the Police. If we are unable to contact you, we will continue to monitor your vehicle whilst we try to contact you using all the contact numbers that you have supplied.

What do I do with the service when I need to let someone else drive the vehicle?

Either lend them your ADR Card (note that you remain responsible for the ADR Card and its use) or call the Secure Operating Centre for advice. Remember, you will be charged for false alarms.

If you loan your vehicle to the same person on a regular basis you can order a separate ADR card for them. The system is capable of recognising up to 5 different cards. For additional cards, charges and more information call Customer Services.

Should I let you know if I am going away on holiday or business?

We need to be able to contact you or a nominated person immediately if we receive an alert from your vehicle whilst you are away on holiday or on business. Police Forces require verification of a theft from the owner or key holder for a vehicle before they will act. It is therefore essential that you provide us with additional contact details if we are not going to be able to get in touch with you.

What if I lose my ADR card?

Each system is provided with 2 ADR Cards. To reduce the risk of vehicle theft, lost or stolen cards must be reported immediately to the Secure Operating Centre where they will be suspended. The adviser will arrange for replacements and will provide details of our replacement card charge.

What is the life expectancy of the ADR card?

The ADR card will normally last in excess of one year. The NavTrak ADR systems report to the Secure Operating Centre when the ADR card's internal battery is nearing the end of its working life and you will be informed of the need to order a replacement.

Where should I keep the ADR cards?

Your ADR cards should always be kept securely and should always be stored away from car keys. Do not leave the ADR cards in your vehicle or attach them to your vehicle keys as this may invalidate your vehicle insurance.

NavTrak Standard Service



The NavTrak Standard service delivers the same tracking and recovery features as the NavTrak ADR services but requires the driver to report the vehicle stolen. There are no ADR cards.

How does it work?

If you discover that your vehicle has been stolen you must call the Secure Operating Centre.

You will be connected directly to an adviser for immediate assistance.

Our adviser will verify your security details and explain our Stolen Vehicle Recovery procedure.

We will immediately start tracking your vehicle to establish its whereabouts.

If you have not already done so, we will ask you to contact the Police to report the theft and call us back immediately with a Police incident number as Police Forces require key holder verification of a theft.

We will then liaise with the relevant Police Force to seek to recover your vehicle. We work with the Police in their local language, across 41 European countries* to get your vehicle back fast.

When the Police attend the stolen vehicle, arrangements will be made with you for the vehicle to be collected. However, the Police may require it to be taken to a secure compound for further investigation.

You will be liable for any statutory Police recovery & storage charges, payable directly to the Police.

Supplementary Information

Roadside Assistance Service

If you require roadside assistance or you have had an accident, we will find your exact position and direct your roadside assistance provider to you.

How does it work?

- Once your vehicle is stationary, use your mobile phone to call the Secure Operating Centre.
- You will be connected directly to an adviser for assistance.
- We will pinpoint your location and liaise with your roadside assistance provider helping them to find you quickly.

Subscription packages

You have already selected a subscription package and these details are confirmed in the letter accompanying this information pack. We will contact you towards the end of the subscription period to arrange subscription renewal.

Damage check

If you are involved in an accident or if your vehicle battery has been disconnected for any reason (for example bodywork repair or paint re-spray), you must call Customer Service so that we can test the system to check that it is still functioning correctly.

Warranty

All NavTrak systems include a comprehensive parts and labour warranty.

Insurance benefits

NavTrak products have been approved by Thatcham in the UK, Incert in Belgium and SCM in the Netherlands. They have been subjected to rigorous testing by these accrediting organisations. As a result, most insurers recognise our products as approved security tracking systems and may be pleased to offer policyholders a premium rebate or other benefits as a reward for fitting NavTrak.

Hands-free mobile phone use

The use of hand-held mobile phones whilst driving is now prohibited in most European countries. Therefore, it is important that services are only accessed using a legally compliant hands-free kit while your vehicle is on the move. Otherwise, you must safely park up and switch off your engine before calling us.

Our commitment to you

We cannot stop your vehicle from being stolen. But we continue to develop ways of helping customers to get the better of vehicle thieves.

Protecting your data

By subscribing to our services, we recognise that you have given us personal information about you and your vehicle. Protection of your data is core to our commitment to you. Please see our Data Protection Policy in section 9 of your NavTrak Service Manual.



Change of details

Should any of your personal details change, you must call Customer Services.

For example:

- You have changed the registration plate on your vehicle.
- You are selling your vehicle.
- You are a new owner who has bought a pre-owned vehicle already fitted with a NavTrak system and need to register with us.
- You are moving house.
- You have changed your mobile phone number.
- You wish to add or remove an authorised driver.



Español



Gracias por haber suscrito el servicio NavTrak de seguimiento y recuperación de vehículos robados.

Este manual le ayudará a aprender cómo usar el servicio NavTrak. No obstante, si tiene cualquier problema o duda relacionado con el funcionamiento, simplemente llame al Servicio de Atención al Cliente y nuestros asesores le asistirán.

Importante

Hemos recogido su dirección, sus datos de contacto, las contraseñas de seguridad y el pago.

Si por alguna razón usted no haya proporcionado ya dicha información, por favor póngase inmediatamente en contacto con nosotros, dado que sin esta información nos resultará imposible brindarle los servicios de seguridad.

NavTrak ADR, ADR3, ADR4 y ADR5

Su tarjeta de reconocimiento automático del conductor (Tarjeta ADR) es un tarjeta discreta de tamaño de bolsillo que se lleva con usted siempre cuando conduce su vehículo. Cuando quite el contacto el sistema se activa automáticamente. Si se mueve el vehículo sin la presencia de la tarjeta, se emite inmediatamente una alarma silenciosa a la Central Operativa de Seguridad.

El NavTrak rastrea su vehículo mediante GPS, mientras que la Central Operativa de Seguridad se pone en contacto con usted para verificar si se trata de un robo real.

Una vez confirmado el robo, iniciamos nuestro procedimiento de Recuperación de Vehículo Robado. La Central Operativa de Seguridad se comunica con la Policía en el idioma local del país donde se encuentra su vehículo (en 41 países europeos*) para garantizar una rápida recuperación de su vehículo.

Falsas alarmas

Para mantener nuestros excepcionales porcentajes de recuperación de vehículos robados, dependemos del apoyo y la colaboración de nuestros clientes para reducir las falsas alarmas a un mínimo absoluto. Como se explica en nuestros Términos y Condiciones, nos reservamos el derecho de repercutirle los costes en caso de una cantidad excesiva de falsas alarmas.

Aplicamos las siguientes normas en caso de falsa alarma: después de una alarma, un operador se pondrá en contacto con usted para confirmar el estado del vehículo. Si se confirma que se trata de una falsa alarma, quedará registrado en su cuenta personal.

A todos los usuarios de las tarjetas de ADR se les permitirá realizar, sin penalización, hasta 20 falsas alarmas en un período de 12 meses.

Para evitar alarmas innecesarias póngase en contacto con la Central Operativa de Seguridad para informar sobre cualquier falsa alarma posible.

En caso de robo de su vehículo

Cuando se genera una alarma, intentaremos ponernos en contacto con usted mediante los números de teléfono que nos haya proporcionado en el momento de suscribirse al servicio.

No nos pondremos en contacto con la Policía antes haber hablado con usted. Este procedimiento cumple con los procedimientos establecidos por la Policía misma y sirve para evitar intervenciones innecesarias por falsas alarmas.

Una vez usted haya confirmado el robo, iniciaremos el procedimiento de Recuperación de Vehículo Robado.

Si todavía no lo hubiera hecho, le pediremos que se ponga en contacto con la Policía para denunciar el robo y nos llame inmediatamente con el número de denuncia. La recepción de una alarma por parte de NavTrak no constituye confirmación de robo, ya que la Policía exige que el propietario del vehículo verifique el robo.

La Central Operativa de Seguridad se pondrá en contacto con la fuerza policial que corresponda para tratar de recuperar su vehículo.

Con el fin de evitar que su vehículo se mueva después de un robo, nosotros podemos, por instrucción de la policía, impedir temporalmente que el vehículo se ponga en marcha.**

Cuando la Policía recupera el vehículo robado, se pondrá en contacto con usted para recogerlo. La Policía puede exigir que su vehículo sea transportado a un estacionamiento seguro para realizar más investigaciones.

Usted será responsable de cualquier importe reglamentario por recuperación y depósito policial, el cual se deberá abonar directamente a la Policía.

¿Cómo funciona?



NavTrak ADR, ADR3, ADR4 y ADR5

Los sistemas vienen con dos tarjetas de ADR únicas. Un conductor autorizado debe tener una tarjeta de ADR en su posesión al usar el vehículo.

- El sistema se armará automáticamente 30 segundos después de haber apagado el motor y haber quitado el contacto.
- Cuando arranque el vehículo nuevamente, el sistema detectará su tarjeta de ADR y se desarmará. En algunos vehículos oírás 3 pitidos sonoros de confirmación.
- Si después de 60 segundos no se haya detectado su tarjeta de ADR, se emitirá una alarma silenciosa a la Central Operativa de Seguridad para informar a nuestros operadores de un posible movimiento no autorizado de su vehículo y ellos se pondrán en contacto con usted. En algunos vehículos se oírás durante unos segundos una sucesión de pitidos sonoros de recordatorio antes de emitir la alarma.

- Para evitar la generación de una alarma, una vez arrancado el vehículo sin la tarjeta ADR, se debe apagar el motor en un tiempo inferior a los 60 segundos y llamar a la Central Operativa de Seguridad para obtener asesoramiento.

Además de las funciones mencionadas aquí arriba, los sistemas NavTrak ADR3, ADR4 y ADR5 también alertan en los siguientes casos:

- Si su vehículo fuera levantado o remolcado
- La batería de su vehículo fuera desconectada o reconectada.
- Además, la Central Operativa de Seguridad recibe mensualmente un mensaje de diagnóstico del funcionamiento del sistema.

Algunos vehículos tienen funciones de alarma adicionales asociadas a los sistemas de Navtrak.

Estas funciones, si proceden, estarán detalladas en su carta de bienvenida.

* Países europeos cubiertos (al 06/11/2009)

** Solo ADR5

Andorra, Albania Austria, Bélgica, Bosnia, Bulgaria, Chipre, República Checa, Croacia, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, , Latvia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania , Turquía , Eslovenia, España, Eslovaquia, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania y el Reino Unido.

Consejos prácticos para los usuarios del sistema NavTrak ADR

¿Qué pasa si me roban el vehículo y no pueden ponerse en contacto conmigo?

Debemos verificar con usted cualquier tipo de robo potencial antes de ponernos en contacto con la Policía y darles el aviso. Si no podemos ponernos en contacto con usted, continuaremos vigilando su vehículo mientras seguimos tratando de ponernos en contacto con usted mediante todos los números de teléfono que nos haya proporcionado.

¿Como debo proceder si necesito dejar que otra persona conduzca el vehículo?

Puede, o prestarle su Tarjeta de ADR (tenga en cuenta que usted sigue siendo el responsable de la tarjeta de ADR y su uso) o llamar a la Central Operativa de Seguridad para ser asesorado. Recuerde que las falsas alarmas le serán cobradas.

Si presta el vehículo a la misma persona regularmente, puede solicitarle una tarjeta de ADR extra. La unidad puede reconocer hasta 5 tarjetas diferentes. Para solicitar tarjetas adicionales, para informarse sobre los costes y más información, llame al Servicio de Atención al Cliente.

¿Debería comunicarles si salgo de vacaciones o de viaje de negocios?

Es indispensable que podamos ponernos en contacto inmediatamente con usted o una persona que usted designe en caso que recibamos una alarma de su vehículo, mientras usted está de vacaciones o de viaje de negocios. La Policía exige que el dueño o responsable del vehículo verifique el robo antes de actuar. Por lo tanto es indispensable que nos facilite más datos de contacto si no podremos ponernos en contacto con usted mediante los datos habituales.

¿Qué sucede si pierdo mi tarjeta de ADR?

Cada unidad viene con 2 tarjetas de ADR. Para reducir el riesgo de robo del vehículo, se debe informar inmediatamente a la Central Operativa de Seguridad de la pérdida o robo de tarjetas para que sean suspendidas. El asesor hará las gestiones necesarias para reemplazar la tarjeta y le informará de los precios por reemplazo de tarjeta.

¿Cuál es la expectativa de vida útil de la tarjeta de ADR?

La tarjeta de ADR tiene, en condiciones normales una vida útil, de más de un año. Los sistemas NavTrak ADR informan a la Central Operativa de Seguridad cuando la batería interna de la tarjeta de ADR está baja y le informaremos que necesitará reemplazarla.

¿Dónde debo guardar las tarjetas de ADR?

Sus tarjetas de ADR deben ser guardadas de manera segura y siempre separadas de las llaves del vehículo. No deje las tarjetas de ADR dentro del vehículo o junto con las llaves ya que esto puede dañar la seguridad de su vehículo.

Servicio NavTrak Standard



El servicio NavTrak Standard ofrece las mismas características de rastreo y recuperación que los servicios NavTrak ADR pero necesita que el conductor haga la denuncia del robo del vehículo. El servicio NavTrak Standard no incluye las tarjetas ADR.

Cómo funciona NavTrak Standard:

Si descubre que su vehículo haya sido robado, debe llamar la Central Operativa de Seguridad.

Será transferido directamente a un asesor que le asistirá de inmediato.

Nuestro asesor verificará sus datos de seguridad y le explicará el procedimiento de Recuperación de Vehículo Robado.

Inmediatamente, iniciaremos el rastreo de su vehículo para establecer su localización.

Si todavía no lo hubiera hecho, le pediremos que se ponga en contacto con la Policía para denunciar el robo y nos llame inmediatamente con el número de denuncia. La Policía exige que el propietario del vehículo verifique el robo.

Una vez confirmado el robo, iniciamos nuestro procedimiento de Recuperación de Vehículo Robado. La Central Operativa de Seguridad se comunica con la Policía en el idioma local del país donde se encuentra su vehículo (en 41 países europeos*) para garantizar una rápida recuperación de su vehículo.

Cuando la Policía recupera el vehículo robado, se pondrá en contacto con usted para recogerlo. La Policía puede exigir que su vehículo sea transportado a un estacionamiento seguro para realizar más investigaciones.

Usted será responsable de cualquier importe reglamentario por recuperación y depósito policial, el cual se deberá abonar directamente a la Policía.

Información Suplementaria

Servicio de Asistencia en la Carretera

Si se le estropea el vehículo o sufre un accidente, encontraremos su posición exacta y guiaremos a su servicio de asistencia en carretera directamente hacia donde usted se encuentre.

¿Cómo funciona?

- Una vez que su vehículo este parado, use su teléfono móvil para llamar a la Central Operativa de Seguridad.
- Será transferido directamente a un asesor que le asistirá de inmediato.
- Identificaremos exactamente su ubicación, nos pondremos en contacto con su proveedor de servicio de asistencia en la carretera, y los ayudaremos a encontrarlo rápidamente.

Paquetes de suscripción

Usted ya habrá elegido un paquete de suscripción cuyos detalles se confirman en la carta que acompaña este paquete informativo. Nos pondremos en contacto con usted cuando se acerque el vencimiento de su período de suscripción para gestionar su renovación.

Verificación de daños

Si sufre un accidente o si la batería de su vehículo ha sido desconectada por algún motivo (por ejemplo, para reparaciones de la carrocería o pintura), debe llamar a la Central de Atención al Cliente de NavTrak para que podamos probar el sistema y verificar que todavía funciona correctamente.

Garantía

Todos los sistemas NavTrak incluyen una garantía completa de repuestos y mano de obra.

Beneficios para el seguro

Los productos NavTrak están aprobados por Thatcham en el Reino Unido, por Incert en Bélgica y por SCM en los Países Bajos y han sido sometidos a las pruebas rigurosas de estas organizaciones de homologación. En consecuencia, la mayoría de las empresas aseguradoras reconocen nuestros productos como sistemas de rastreo de seguridad aprobado y pueden ofrecer a sus asegurados una rebaja de la prima y otros beneficios como recompensa por instalar un sistema NavTrak.

Uso de teléfonos celulares con manos libres

El uso de teléfonos móviles mientras conduce está prohibido en la mayoría de los países europeos. Por lo tanto, es importante que acceda a los servicios de NavTrak solamente mediante el uso de kits de manos libres reglamentarios mientras el vehículo se encuentre en movimiento. De lo contrario, debe estacionar en un lugar seguro y apagar el motor antes de llamar a NavTrak.

Nuestro compromiso con usted

No podemos evitar que su vehículo sea robado. Pero continuamos desarrollando formas de ayudar a nuestros clientes para que los ladrones de automóviles deban esforzarse cada vez más para lograr su objetivo.

Protección de sus datos

Mediante la suscripción a nuestros servicios, reconocemos que nos haya facilitado información personal sobre usted y su vehículo. La protección de sus datos es fundamental en nuestro compromiso con usted. Por favor, lea nuestras Normas de protección de datos en la sección 9 del manual de servicios NavTrak.



Cambio de datos

Si hubiera algún cambio de cualquiera de sus datos personales, debe llamar al Servicio de Atención al Cliente.

Por ejemplo, si:

- Cambia el número de matrícula de su vehículo.
- Vende el vehículo.
- Es usted un propietario nuevo que ha comprado un vehículo usado que ya tenía un sistema NavTrak instalado y necesita registrarse con nosotros.
- Cambia de domicilio.
- Desea cambiar su número del teléfono móvil o de contacto.
- Desea añadir o quitar un conductor autorizado.



Français



Nous vous remercions d'avoir choisi le service de localisation et récupération NavTrak pour protéger votre véhicule.

Ce guide vous aidera à comprendre comment accéder au service NavTrak. Si toutefois vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter notre service clients.

Veillez noter

Nous avons pris vos coordonnées ainsi que les renseignements nous permettant de vous contacter, un mot de passe et nous avons reçu votre paiement.

Si pour une raison quelconque vous ne nous avez pas encore communiqué ces détails, veuillez nous contacter dans les plus brefs délais afin de bénéficier de nos prestations.

ADR, ADR3, ADR4 et ADR5

NavTrak, des services proactifs

La carte de sécurité ADR (Reconnaissance Automatique du Conducteur) identifie automatiquement le conducteur autorisé. Lorsque vous coupez le contact, le système est activé. Si vous démarrez votre véhicule en l'absence de la carte, une alerte silencieuse est envoyée immédiatement à la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance Cobra.

Le suivi de votre véhicule mètre par mètre démarre alors grâce au GPS tandis que notre Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance vous contacte pour vérifier si un vol a effectivement été commis.

La procédure de récupération du véhicule est lancée dès que nous avons obtenu votre confirmation. Nous travaillons en collaboration avec la police dans la langue locale du pays concerné et ceci à travers 41 pays européens*, le but étant de récupérer votre véhicule dès que possible.

Fausses alertes

Pour maintenir un taux de succès exceptionnel de récupération des véhicules volés, nous avons besoin du soutien et de la coopération de nos clients afin d'obtenir un taux de fausses alertes le plus faible possible. Il est mentionné dans nos conditions de vente que nous nous réservons le droit de facturer un nombre excessif de fausses alertes.

Le règlement en cas de fausse alerte:

Suite à une alerte, notre opérateur vous contacte pour confirmer s'il y a eu vol ou non. Si vous reconnaissez qu'il s'agit d'une fausse alerte, elle sera enregistrée dans votre dossier.

Un maximum de 20 fausses alertes sur 12 mois est toléré sans frais.

Pour éviter les alertes inutiles, contactez la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance afin d'informer nos opérateurs d'une éventuelle fausse alerte.

En cas de vol

Une fois alerté, nous vous contactons par téléphone au(x) numéro(s) communiqué(s) lors de la signature du contrat.

Nous informons la police uniquement après vous avoir contacté, conformément aux lois en vigueur, et pour éviter les pertes de temps liées aux fausses alertes.

Dès que vous nous avez confirmé le vol, nous déclenchons la procédure de récupération de votre véhicule.

Si cela n'a pas été fait, veuillez contacter la police pour signaler le vol et nous indiquer immédiatement le numéro de la déclaration de vol attribué par le commissariat. Une alerte ne signifiant pas automatiquement un vol, la police demande toujours vérification auprès du propriétaire.

Notre Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance se met alors en relation avec les forces de l'ordre concernées pour récupérer votre véhicule.

Afin d'empêcher que votre véhicule ne se déplace après avoir été volé, la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance peut empêcher le redémarrage du véhicule à distance sur demande de la police.**

Dès que la police retrouve le véhicule volé, nous vous contactons pour organiser son rapatriement. Parfois la police peut demander le transfert du véhicule vers un lieu sûr pour un complément d'enquête.

Les frais de stockage et de récupération du véhicule engagés par la police sont à votre charge, conformément à la loi. Ces frais sont à régler directement auprès de la police.

Comment ça fonctionne?



ADR, ADR3, ADR4 et ADR5

Les systèmes sont fournis avec deux cartes ADR. Un conducteur autorisé doit être en possession d'une carte ADR quand il utilise le véhicule.

- 30 secondes après que vous ayez coupé le contact, le système est automatiquement activé.
- Quand vous remettez le contact, le système détecte votre carte ADR et se désactive. Pour certains véhicules, la désactivation est confirmée par 3 bips sonores.
- Si après 60 secondes votre carte ADR n'est pas détectée, une alerte silencieuse est transmise à la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance informant nos opérateurs d'un déplacement non autorisé de votre véhicule. C'est alors que nous intervenons. Pour certains véhicules, une succession de bips sonores vous avertissent avant de donner l'alerte.

- Afin d'éviter toute fausse alerte, si le moteur a été mis en marche alors que la carte ADR n'est pas en votre possession, coupez le contact dans la minute qui suit. Le cas échéant, contactez la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance.

Outre les caractéristiques ci-dessus, les systèmes ADR3 et ADR5 nous alertent:

- Si votre véhicule est soulevé ou remorqué lorsque le moteur est coupé.
- Si la batterie de votre véhicule est déconnectée.
- De plus, la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance reçoit une fois par mois un message de confirmation pour s'assurer du bon fonctionnement de votre système.

Certains véhicules ont des fonctions de sécurité supplémentaires. Vous trouverez ces informations dans votre lettre de bienvenue.

* Pays européens couverts (au 06.11.2009)

** ADR5 uniquement

Albanie ; Allemagne; Andorre; Autriche; Belgique; Bosnie-Herzégovine; Bulgarie; Chypre; Croatie; Danemark; Espagne; Estonie; Finlande; France; Grèce; Hongrie; Irlande; Italie; Lettonie; Liechtenstein; Lituanie; Luxembourg; Macédoine; Malte; Monaco; Monténégro; Norvège; Pays-Bas; Pologne; Portugal; République Tchèque; Roumanie; Royaume-Uni; Russie; Serbie; Slovaquie; Slovénie; Suède ; Suisse; Turquie et l'Ukraine.

Conseils pratiques

Si mon véhicule est volé, que se passe-t-il si vous n'arrivez pas à me contacter?

Nous devons vérifier avec vous tout vol potentiel avant de contacter et alerter la police. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, nous continuons la surveillance de votre véhicule tout en appelant au(x) numéro(s) de téléphone que vous nous avez communiqué.

Que dois-je faire quand une personne autre que moi conduit mon véhicule?

Soit vous lui prêtez votre carte ADR (notez que vous restez responsable de la carte et de son utilisation) soit vous appelez la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance pour demander conseil. Souvenez-vous que les fausses alertes sont facturées au delà d'un certain nombre.

Si vous prêtez régulièrement votre véhicule à la même personne, vous pouvez obtenir une carte ADR supplémentaire. Le dispositif peut reconnaître jusqu'à 5 cartes au maximum. Pour tout renseignement sur l'obtention et le coût d'une carte ADR supplémentaire, veuillez contacter le service client.

Dois-je vous faire savoir quand je pars en vacances ou en déplacement?

Nous devons pouvoir vous contacter immédiatement, vous ou une personne de votre choix, si nous recevons une alerte concernant votre véhicule alors que vous êtes en vacances ou en déplacement. Avant d'agir, la police exige que le propriétaire ou détenteur du véhicule confirme le vol. Il est donc absolument essentiel de nous communiquer les coordonnées d'une deuxième personne lorsque que vous n'êtes pas joignable.

Si je perds ma carte ADR?

Chaque dispositif est fourni avec 2 cartes ADR. Afin de minimiser le risque de vol du véhicule, vous devez immédiatement signaler le vol ou la perte de la carte à la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance qui la désactivera, et se chargera de la remplacer et de vous informer des coûts éventuels.

Quelle est la durée de vie d'une carte ADR?

La durée de vie d'une carte ADR est d'environ un an. Les systèmes ADR signalent à la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance quand la batterie interne de la carte est faible. Vous êtes alors informé de la nécessité d'en commander une autre.

Où dois-je conserver les cartes ADR?

Vos cartes ADR doivent toujours se trouver en lieu sûr et toujours séparées de vos clés de voiture. Ne laissez pas vos cartes ADR dans la voiture et ne les attachez pas à votre trousseau de clés. Cela pourrait invalider votre assurance automobile.

Le service Standard



Le service Standard offre les services de localisation, de suivi et de récupération identiques aux services équipés de carte ADR, par contre c'est le conducteur lui-même qui doit signaler le vol du véhicule à la police. Le système n'utilise pas de carte ADR.

Fonctionnement du service Standard:

Si vous découvrez que votre véhicule a été volé, appelez la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance.

Vous serez en communication directe avec un de nos opérateurs qui s'occupera immédiatement de vous.

Pour des raisons de sécurité, notre opérateur vérifie vos coordonnées et vous explique ensuite la procédure pour récupérer votre véhicule.

Nous pouvons dès lors nous charger de la localisation et du suivi des mouvements de votre véhicule.

Si cela n'a pas été fait, veuillez contacter la police pour signaler le vol et nous indiquer immédiatement le numéro de la déclaration de vol attribué par le commissariat. La police

demande toujours vérification auprès du propriétaire ou utilisateur du véhicule.

Notre Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance se met alors en relation avec le commissariat de police concerné pour récupérer votre véhicule. Les contacts établis avec la police se font dans la langue du pays concerné et ceci à travers 41 pays européens*, le but étant de récupérer votre véhicule dès que possible.

Dès que la police retrouve votre véhicule, nous vous contactons pour organiser son rapatriement. Parfois la police peut demander le transfert du véhicule vers un lieu sûr pour un complément d'enquête.

Les frais de stockage et de récupération du véhicule engagés par la police sont à votre charge, conformément à la loi. Ces frais sont à régler directement auprès de la police.

Informations complémentaires

Assistance en cas de panne ou accident

Si vous tombez en panne ou avez un accident, nous cherchons à vous localiser et indiquons aux services de dépannage ou aux pompiers l'endroit exacte où vous vous trouvez.

Comment ça fonctionne?

- Dès que votre véhicule est à l'arrêt, contactez la Plateforme de Télésurveillance et d'Assistance.
- Vous êtes en communication directe avec un de nos opérateurs qui s'occupe immédiatement de vous.
- Nous vous localisons et entrons en relation avec les services de dépannage ou les pompiers en les aidant à vous retrouver dès que possible.

Votre abonnement au service

Les informations concernant la durée et les conditions de votre abonnement sont détaillées dans votre lettre de bienvenue. Nous vous invitons à renouveler votre abonnement avant la date d'expiration.

Contrôles

Si vous avez été impliqué dans un accident ou si la batterie a été débranchée pour une raison quelconque (par exemple travaux de carrosserie ou de peinture), vous devez appeler le service clients pour nous permettre de tester le système et de vérifier son bon fonctionnement.

Garantie

Tous nos systèmes sont couverts par une garantie pièces de rechanges et main-d'oeuvre.

Avantages assurances

Les produits NavTrak ont été approuvés par Thatcham au Royaume-Uni, par Incert en Belgique et par SCM aux Pays-Bas. Ils ont été soumis à des tests rigoureux effectués par ces organismes de certification. De ce fait, la plupart des assureurs reconnaissent nos produits et offrent à leurs clients un rabais ou autre avantage pour les récompenser d'avoir choisi NavTrak.

Utilisation du téléphone portable dans la voiture

L'utilisation du portable au volant est maintenant formellement interdite dans la plupart des pays européens. Il est donc absolument indispensable de posséder un kit mains-libres lorsque vous conduisez et faites appel à nos services. Dans le cas contraire, vous devez vous garer et arrêter le moteur avant de nous appeler.

Notre engagement

Nous ne pouvons pas empêcher votre véhicule d'être volé, mais nous nous engageons à assister nos clients dans la lutte contre le vol.

Protection des données

En vous abonnant à nos services, vous nous avez communiqué des renseignements personnels vous concernant et concernant votre véhicule. La protection de l'information est au coeur de notre engagement. Veuillez consulter notre règlement lié à la protection de vos données.



En cas de changement

Merci de nous signaler tout changement d'informations personnelles en appelant notre service clients. Par exemple :

- Vous avez changé la plaque d'immatriculation de votre véhicule.
- Vous vendez votre véhicule.
- Vous venez d'acheter un véhicule doté d'un système NavTrak et souhaitez le faire enregistrer à votre nom.
- Vous déménagez.
- Vous avez changé le numéro de votre téléphone portable.
- Vous souhaitez ajouter ou supprimer le nom d'un conducteur autorisé.



Italiano



Grazie per aver scelto il servizio di recupero auto NavTrak.

Il servizio è abilitato dal sistema di localizzazione satellitare che è installato nella vostra vettura

Questo manuale ha lo scopo di aiutarvi ad usufruire del servizio NavTrak. Per qualsiasi quesito o chiarimento, siete pregati di contattare il nostro ufficio di Assistenza Clienti. I nostri operatori saranno disponibili per rispondere alle vostre domande.

Nota Bene

Il vostro indirizzo, il nome del contatto, la password ed il pagamento corrispettivo dovrebbero essere in nostro possesso.

Se per qualsiasi motivo non ci avete ancora comunicato uno o più di questi dati, vi preghiamo di contattarci con urgenza dato che senza questi dettagli i servizi di sicurezza non possono essere attivati.

NavTrak ADR, ADR3, ADR4 e ADR5

I servizi NavTrak

La tessera che avete ricevuto è uno strumento di Riconoscimento Automatico Pilota (ADR) di piccole dimensioni che dovete sempre portare con voi per l'utilizzo dell'auto.

E' opportuno che tale tessera sia tenuta separata dal mazzo di chiavi e che non venga lasciata in auto.

Quando spegnete il motore dell'auto il sistema si attiva automaticamente, infatti se l'auto si muove senza che venga riconosciuta la presenza della tessera un segnale di allarme silenzioso viene inviato alla Centrale Operativa di Sicurezza Cobra Italia (SOC).

Il sistema monitora i movimenti della vostra vettura utilizzando il sistema GPS ed allo stesso tempo la Centrale Operativa di Sicurezza Cobra Italia si mette in contatto con voi per verificare se la vettura sia stata rubata.

La SOC Cobra Italia collabora con le Forze di Polizia di 41 paesi europei* per organizzare il recupero della vostra vettura in tempi brevi.

Falso allarme

Al fine di mantenere un eccezionale tasso di successo nel recupero delle vetture rubate chiediamo la massima cooperazione ai nostri Clienti per contenere il numero di falsi allarmi. Come spiegato nelle Condizioni Generali, ci riserviamo il diritto di addebitare un costo addizionale a fronte di un numero troppo elevato di falsi allarmi.

Politica adottata da Cobra Italia per i falsi allarmi:

In seguito ad un segnale d'allarme, un operatore vi contatterà per verificare lo stato della vettura.

Ad ogni utente che ha scelto il servizio di sicurezza NavTrak ADR sarà concesso, senza alcuna penale, un massimo di 20 falsi allarmi nell'arco di 12 mesi.

Per evitare allarmi inutili, contattate la SOC Cobra Italia per comunicare un potenziale falso allarme.

In caso di furto della vettura

Dopo aver ricevuto il segnale d'allarme, gli operatori della SOC Cobra Italia cercheranno di mettersi in contatto con voi usando i numeri di telefono forniti all'atto della registrazione.

La SOC non contatterà le Forze dell'Ordine prima di aver parlato con voi. Ciò è richiesto dalle procedure delle Forze dell'Ordine al fine di evitare inutili perdite di tempo.

Una volta accertato che la vettura è stata rubata, scatterà la procedura di recupero.

Se non l'avete già fatto, vi chiederemo di denunciare il furto alla polizia locale e di richiamare immediatamente la SOC Cobra Italia per comunicare il numero delle denuncia. La ricezione di un allarme da parte della SOC, attraverso il sistema di localizzazione satellitare non costituisce di per sé una denuncia di un furto avvenuto, dato che le Forze di Polizia richiedono la verifica del proprietario.

In collaborazione con le Forze di Polizia interessate, la SOC avvierà la procedura di recupero della vettura.

Per impedire che la vostra vettura si sposti dopo essere stata rubata, la SOC potrebbe impedire temporaneamente al motore della vettura di riavviarsi, su istruzione della polizia.**

Dopo aver recuperato la vettura, sarete contattati affinché possiate organizzare il recupero della stessa. In alcuni casi la polizia potrà richiedere che la vettura sia tenuta in un deposito sicuro per lo svolgimento di ulteriori indagini.

Il costo del recupero e del deposito sarà a vostro carico.

Funzionamento del servizio



NavTrak ADR, ADR3, ADR4 e ADR5

I sistemi sono forniti di due tessere di riconoscimento ADR. Quando usate la vettura, il conducente autorizzato deve avere con sé una tessera ADR.

- Quando la vettura viene spenta, dopo 30 secondi, il sistema si attiva automaticamente.
- Quando il sistema rileva la presenza della tessera ADR si disattiva.
- Nel caso in cui, dopo 60 secondi, il sistema non rilevasse la presenza di una tessera ADR, un allarme silenzioso verrà trasmesso alla SOC Cobra Italia per informare gli operatori, i quali vi contatteranno immediatamente per comunicarvi l'eventualità che la vostra vettura sia stata spostata senza autorizzazione.
- Al fine di evitare di trasmettere un falso allarme, se dopo aver acceso il motore vi accorgete di non avere con voi la tessera ADR, spegnete il motore entro 60 secondi e chiamate la SOC Cobra Italia .

Oltre alle caratteristiche sopra indicate, i sistemi della famiglia di servizi NavTrak ADR3, ADR4 e ADR5 inviano i seguenti allarmi alla SOC Cobra Italia:

- Quando la vostra vettura viene sollevata o rimorchiata senza le chiavi della macchina.
- Quando la batteria della vostra vettura viene disconnessa e/o ricollegata.
- Inoltre, una volta al mese il sistema invia un messaggio alla SOC Cobra Italia per confermare che tutto funzioni regolarmente.

Alcune vetture hanno delle funzionalità di allarme addizionali che sono collegate al servizio di localizzazione satellitare Navtrak . Laddove siano presenti queste funzionalità aggiuntive vi saranno spiegate nella vostra lettera di benvenuto .

*Paesi Europei dove è prevista la copertura del servizio (aggiornamento al 06.11.2009)

**Funzionalità abilitata per i sistemi ADR4 e ADR5 (dipende da modello e marca) Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Regno Unito.

Consigli pratici per gli utenti del servizio di localizzazione satellitare NavTrak ADR (Domande Frequenti).

In caso di furto della mia vettura, cosa succede se non riuscite a contattarmi?

Prima di contattare le Forze dell'Ordine e di richiedere il loro intervento la SOC è obbligata a ricevere la vostra conferma del furto. Nel caso in cui avessimo difficoltà a contattarvi, la SOC Cobra Italia continuerà a monitorare la vostra vettura e cercherà di contattarvi utilizzando tutti i recapiti telefonici da voi forniti.

Se un'altra persona dovesse guidare la mia vettura con la mia autorizzazione, cosa devo fare?

Dovrete affidare la vostra tessera ADR (che comunque rimarrà sotto la vostra responsabilità) al conducente oppure contattare la SOC per le istruzioni del caso.

Se affidate la vostra vettura ad un'altra persona con una certa regolarità, potrebbe essere opportuno ordinare una tessera ADR supplementare. Il dispositivo è in grado di riconoscere un massimo di 5 tessere diverse. Per informazioni su tessere supplementari e il relativo costo, contattare l'Assistenza Clienti.

Devo avvisarvi quando mi assento per vacanze o per lavoro?

Se la SOC Cobra Italia riceve un allarme dalla vostra vettura, deve essere in grado di contattare immediatamente la persona autorizzata anche quando vi assentate per qualsiasi motivo. Prima di autorizzare un intervento, le Forze dell'Ordine richiedono la verifica del furto da parte del proprietario o del possessore del veicolo. Quindi, se la SOC non potrà contattarvi direttamente, è essenziale che comunichiate i dati della persona da contattare durante la vostra assenza.

Cosa succede se dovessi smarrire la tessera ADR?

Ogni sistema è fornito di due tessere ADR. Per minimizzare il rischio di un furto dell'auto, dovrete denunciare immediatamente alla SOC Cobra Italia il furto o lo smarrimento della tessera.

La SOC Cobra Italia provvederà alla disattivazione. L'ufficio Assistenza Clienti provvederà alla sostituzione e vi comunicherà il costo relativo.

Quale è la durata della tessera ADR?

In media la tessera ADR ha una durata superiore ad un anno. L'esaurimento graduale della batteria della tessera ADR è comunicato dai sistemi alla SOC che provvederà a comunicarvi di ordinare una nuova tessera.

Dove è consigliabile custodire le tessere ADR?

Si raccomanda di tenerle in un luogo sicuro e lontano dalle chiavi della macchina. Inoltre, si raccomanda di non lasciare le tessere ADR nella macchina e di non tenerle nel portachiavi della macchina stessa.

Il servizio NavTrak Standard



Il servizio NavTrak Standard possiede le stesse caratteristiche di monitoraggio e di recupero del servizio NavTrak ADR, con la differenza che la dichiarazione del furto dell'auto deve essere effettuata dal proprietario. Le tessere ADR non sono previste.

Come funziona il servizio Standard:

In caso di furto dell'auto, chiamate la SOC Cobra Italia.

Un operatore vi fornirà assistenza immediata.

L'operatore svolgerà il controllo dei parametri di sicurezza e vi darà i dettagli della procedura Cobra per il recupero della vettura rubata.

Sarà avviata immediatamente la procedura di localizzazione della vostra vettura.

Se non l'avete già fatto, vi sarà richiesto di denunciare il furto alla polizia locale e di richiamare immediatamente la SOC Cobra Italia per comunicare il numero della denuncia. Le Forze di Polizia richiedono la verifica del furto da parte del proprietario.

In collaborazione con le Forze di Polizia interessate, Cobra avvierà la procedura di recupero della vettura. La collaborazione con le Forze di Polizia di 41 paesi europei* è svolta nella lingua locale per recuperare la vostra vettura il più velocemente possibile.

Dopo aver recuperato la vettura, sarete contattati affinché possiate organizzare il recupero della stessa. In alcuni casi la polizia potrà richiedere che la vettura sia tenuta in un deposito sicuro per lo svolgimento di ulteriori indagini.

Il costo del recupero e del deposito sarà a vostro carico.

Informazioni Aggiuntive:

Servizio di assistenza stradale

In caso di avaria del mezzo o di un sinistro, la SOC Cobra Italia sarà in grado di identificare la vostra posizione e di guidare i vostri servizi d'assistenza sul luogo dove vi trovate.

Come funziona?

- Quando la vettura è ferma, chiamate la SOC.
- Sarete trasferiti immediatamente ad uno degli operatori per un'assistenza immediata.
- Sarà identificata con precisione la vostra posizione e aiuteremo i vostri servizi d'assistenza a localizzarvi nel più breve tempo possibile

Profili di abbonamento

Avete già scelto uno dei profili di abbonamento i cui dettagli sono contenuti nella lettera di benvenuto allegata al presente pacchetto informativo. Vi contatteremo verso la scadenza del periodo di abbonamento per organizzare il rinnovo dello stesso.

Controllo dei danni

In caso di sinistro o in seguito allo scollegamento della batteria (ad esempio per un intervento sulla carrozzeria o per una riverniciatura), dovrete chiamare l'ufficio Assistenza Clienti Cobra, per effettuare una prova del sistema in modo da verificare la sua regolare funzionalità.

Garanzia

Tutti i sistemi della famiglia di servizi di localizzazione satellitare NavTrak sono coperti da una garanzia completa per componenti e manodopera.

Vantaggi assicurativi

I sistemi della famiglia di servizi di localizzazione satellitare NavTrak sono stati approvati dal Thatcham nel Regno Unito, da Incert in Belgio e da SCM nei Paesi Bassi.

I sistemi della famiglia di servizi di localizzazione satellitare NavTrak sono stati sottoposti a prove rigorose presso queste organizzazioni.

La maggior parte delle compagnie assicurative riconosce la validità dei nostri sistemi di localizzazione satellitare e potrebbe offrire ai clienti che scelgono NavTrak un rimborso parziale del premio assicurativo o altri vantaggi.

Il nostro impegno con i Clienti

Non possiamo impedire che la vostra vettura venga rubata, ma continuiamo a sviluppare metodologie per aiutarvi ad avere la meglio sui ladri di automobili.

Suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti, vi invitiamo ad inviarci le vostre osservazioni e i vostri suggerimenti. Inviateli un'e-mail all'indirizzo: callcenter@cobra-at.com

Protezione dei vostri dati personali

La registrazione da voi effettuata per usufruire dei nostri servizi comporta la comunicazione di dati di natura riservata riguardanti la vostra persona e la vostra vettura. La protezione dei vostri dati personali è una delle componenti essenziali del nostro impegno nei vostri confronti. Per i dettagli, siete pregati di esaminare la sezione relativa alla "Protezione dei vostri dati personali".



Cambio dati

In caso di cambio dati, questi dovranno essere comunicati immediatamente all'ufficio Assistenza Clienti di Cobra Italia . Per esempio:

- La targa della vostra vettura è stata cambiata.
- Avete ceduto la vostra vettura.
- Avete preso possesso di una vettura che era coperta dal servizio di localizzazione satellitare NavTrak e desiderate registrarla.
- State per traslocare.
- State per cambiare il numero del cellulare.
- Desiderate cancellare o aggiungere un conducente alla lista dei conducenti autorizzati.



Nederlands



Dank u voor het aanschaffen van een NavTrak voertuigvolg service

De optimale bescherming van uw voertuig.

Deze handleiding helpt u te begrijpen hoe de NavTrak service werkt. Mocht u nog vragen hebben, bel dan gerust de Klantenservice, onze adviseurs staan klaar om uw vragen te beantwoorden.

Eerste stap

We hebben uw adres, contactgegevens, wachtwoord en betaling ontvangen.

Als u, om welke reden dan ook, deze informatie nog niet aan ons heeft verstrekt, bel ons dan meteen aangezien wij zonder deze gegevens geen beveiligingsdiensten kunnen aanbieden.

NavTrak ADR, ADR3 en ADR5 services

Het NavTrak Automatische Bestuurders identificatie systeem (ADR) is een compacte elektronische kaart welke u herkent als de rechtmatige bestuurder van het voertuig. Het activeert een stil alarmsignaal naar de meldkamer als uw voertuig door iemand wordt meegenomen zonder deze herkeningskaart.

Met behulp van GPS wordt het voertuig door het systeem op de voet gevolgd, terwijl onze alarmcentrale contact met u opneemt om te verifiëren dat het daadwerkelijk gestolen is. We zetten de opsporing van uw voertuig dan direct in gang en volgen de Gestolen Voertuigen Procedure.

De alarmcentrale werkt in 41 Europese landen*, samen met de plaatselijke politie, in de lokale taal, om uw voertuig zo snel mogelijk weer terug te krijgen.

Valse alarmmeldingen

Om ervoor te zorgen dat we continue zeer goede resultaten scoren wat betreft het opsporen van gestolen voertuigen, hebben we de steun van onze klanten nodig en moeten valse alarmmeldingen zoveel mogelijk voorkomen worden. Zoals in onze Algemene Voorwaarden staat aangegeven, zijn wij gerechtigd overmatige valse alarmmeldingen in rekening te brengen.

Het beleid is als volgt

Nadat een alarmmelding ontvangen wordt, treedt één van onze medewerkers met u in contact om te controleren of het voertuig daadwerkelijk gestolen is. Als u aangeeft dat het een valse alarmmelding betreft, dan wordt dit in uw gegevensbestand opgenomen.

Alle ADR gebruikers mogen, zonder boete, maximaal 20 valse alarmmeldingen tijdens een 12-maandelijke periode doen.

Om onnodige alarmmeldingen te voorkomen, moet u telefonisch contact opnemen met de alarmcentrale om hen te laten weten dat er een mogelijk vals alarm is doorgegeven.

Als uw voertuig gestolen is

Zodra er een alarmmelding wordt ontvangen, nemen wij aan de hand van uw registratiegegevens telefonisch contact met u op.

Wij nemen pas contact op met de politie nadat we met u gesproken hebben. Dit komt overeen met de vastgelegde politieprocedures, zodat de politie geen tijd verliest aan valse alarmmeldingen.

Zodra de diefstal bevestigd is, wordt de opsporing van uw voertuig in gang gezet en volgen wij onze Gestolen Voertuigen Procedure.

Als u het nog niet gedaan heeft, verzoeken wij u de politie van de diefstal op de hoogte te brengen en ons direct terug te bellen met het aangiftenummer. Als de politie een alarmmelding ontvangt, betekent dat niet automatisch dat de diefstal bevestigd is. De politie vereist namelijk dat de sleutelhouder de diefstal bevestigt.

De alarmcentrale werkt vervolgens samen met het desbetreffende politiekorps om ervoor te zorgen dat uw voertuig wordt teruggevonden.

Om te voorkomen dat uw voertuig na diefstal verplaatst wordt, mogen wij, op bevel van de politie, de motor tijdelijk blokkeren zodat deze niet gestart kan worden.**

Als de politie het gestolen voertuig veilig gesteld heeft, spreekt deze met u af hoe en wanneer het voertuig opgehaald kan worden. Het kan ook voorkomen dat de politie het voertuig verder moet onderzoeken en het daarom eerst naar een veilige opslagplaats brengt.

U bent aansprakelijk voor wettelijke opsporings- en bergingskosten die direct aan de politie betaald moeten worden.

** alleen ADR5

Hoe werkt het?



NavTrak ADR, ADR3 en ADR5

De systemen worden standaard met twee unieke ADR kaarten geleverd. Een geautoriseerde bestuurder die het voertuig bedient moet in het bezit zijn van een ADR kaart.

- Het systeem activeert automatisch wanneer de motor gedurende 30 seconden uitgeschakeld is.
- Als het systeem uw ADR kaart herkent schakelt het zichzelf uit, u kan dan de motor weer starten zonder alarm te genereren. In sommige voertuigen wordt dit d.m.v. 3 hoorbare piepjes bevestigd.
- Als het systeem na 60 seconden uw ADR kaart niet kan ontdekken, zal het een stil alarmsignaal naar de alarmcentrale sturen en zo onze adviseurs waarschuwen van een mogelijk onrechtmatige verplaatsing van het voertuig. Zij nemen dan meteen contact met u op. In sommige voertuigen zijn eerst een serie waarschuwingspiepjes hoorbaar voordat een alarmsignaal wordt verstuurd.
- Om te voorkomen dat er een vals alarmsignaal verstuurd wordt als u zonder de ADR kaart het voertuig start, moet de motor binnen 60 seconden worden uitgeschakeld en de alarmcentrale voor advies worden opgebeld.

Behalve bovenstaande kenmerken, zullen de NavTrak ADR3 en ADR5 services

- een alarmsignaal versturen als uw voertuig zonder de sleutels wordt opgetild of weggesleept.
- een alarmsignaal versturen als de accu losgekoppeld of opnieuw aangesloten wordt.
- een maandelijkse "zelfdiagnose" naar de alarmcentrale sturen om te bevestigen dat het systeem volledig functioneert.

Sommige voertuigen hebben extra meldingsfuncties die verbonden zijn aan de NavTrak service. Indien van toepassing, worden deze in de welkomstbrief in detail beschreven.

Praktisch advies voor NavTrak ADR gebruikers

Wat gebeurt er als mijn voertuig gestolen is en jullie me niet kunnen bereiken?

Voordat we de politie inschakelen, moeten we een mogelijke diefstal bij u verifiëren.

Als we u niet kunnen bereiken, dan blijven we uw voertuig volgen terwijl we alle contactgegevens die u ons heeft verstrekt, nagaan.

Wat moet ik doen als tijdens onderhoud of reparatie aan het voertuig, de auto door iemand anders bestuurd wordt?

Geef de ADR kaart tijdelijk aan de garage (maar houd er wel rekening mee dat u te allen tijde verantwoordelijk bent voor de ADR kaart en het gebruik daarvan) of bel de alarmcentrale voor advies. Vergeet niet dat valse alarmmeldingen in rekening worden gebracht.

Als u uw auto regelmatig aan één en dezelfde persoon uitleent kunt u een aparte ADR kaart voor hen bestellen. De unit kan maximaal 5 verschillende kaarten herkennen. Als u extra kaarten wilt bestellen, meer wilt weten over de kosten of meer informatie wilt ontvangen, bel dan de Klantenservice.

Moet ik het u laten weten als ik op vakantie of op zakenreis ga?

Wij moeten u, of een genomineerd persoon, direct kunnen bereiken als we tijdens uw vakantie of zakenreis een alarmmelding van uw voertuig ontvangen. De politie vereist dat de diefstal door de eigenaar of sleutelhouder wordt bevestigd voordat zij actie ondernemen. Het is daarom uitermate belangrijk dat wij extra contactgegevens hebben in het geval wij u niet kunnen bereiken.

Wat gebeurt er als ik mijn ADR kaart kwijtraak?

Bij elk systeem worden 2 ADR kaarten geleverd. Om het risico van autodiefstal te verminderen, moeten gestolen of verloren kaarten direct aan de alarmcentrale gemeld worden zodat deze uitgeschakeld kunnen worden. De adviseur zorgt ervoor dat de kaarten vervangen worden en laat u ook weten wat de bijgaande kosten zijn.

Hoe lang gaat een ADR kaart mee?

De ADR kaart gaat meestal langer dan een jaar mee. Als de interne batterij van de ADR kaart bijna leeg is, rapporteert de NavTrak service dit aan de alarmcentrale en zij laten u dan weten dat er een nieuwe besteld moet worden.

Waar kan ik de ADR kaarten het beste bewaren?

U moet uw ADR kaarten altijd veilig opbergen en u moet ze nooit bij uw autosleutels bewaren. Laat de ADR kaarten nooit in uw voertuig liggen en maak ze niet aan uw autosleutels vast aangezien uw autoverzekering hierdoor ongeldig verklaard kan worden.

De NavTrak Standaard Service



De NavTrak Standaard Service biedt dezelfde volg- en repatriëringdiensten als de NavTrak ADR service, maar bij de Standaard service moet de bestuurder zelf de diefstal melden. Er zijn geen ADR - kaarten.

Hoe de NavTrak Standaard Service werkt:

Als u merkt dat uw voertuig gestolen is, moet u de NavTrak alarmcentrale bellen.

U wordt dan direct doorverbonden met een adviseur die u meteen kan bijstaan.

Onze adviseur zal uw gegevens verifiëren en de Gestolen Voertuig Procedure uitleggen.

We beginnen meteen met het volgen van uw voertuig om de exacte positie vast te stellen.

Als u het nog niet gedaan heeft, verzoeken wij u de politie van de diefstal op de hoogte te brengen en ons direct terug te bellen met het aangiftenummer. De politie eist namelijk dat de sleutelhouder de diefstal bevestigt.

Wij werken dan samen met het desbetreffende politiekorps om ervoor te zorgen dat uw voertuig zo snel mogelijk wordt teruggevonden. Wij werken in 41 Europese landen*, in de lokale taal, samen met de plaatselijke politie, om uw voertuig zo snel mogelijk weer terug te krijgen.

Als de politie het gestolen voertuig in hun bezit heeft spreekt deze met u af hoe en wanneer het voertuig opgehaald kan worden. Het kan ook voorkomen dat de politie het voertuig verder moet onderzoeken en het daarom eerst naar een veilige opslagplaats brengt.

U bent aansprakelijk voor wettelijke opsporings- en bergingskosten die direct aan de politie betaald moeten worden.

*De volgende Europese landen worden gedekt (per 24.07.2008)

** alleen ADR5

Albanië, Andorra; Oostenrijk; België; Bosnië, Bulgarije; Cyprus, Tsjechië; Denemarken; Estland; Finland; Frankrijk; Duitsland; Griekenland; Hongarije; Ierland; Italië; Kroatië; Letland; Liechtenstein; Litouwen; Luxemburg; Macedonië; Malta; Monaco; Montenegro; Nederland; Noorwegen; Polen; Portugal; Roemenië; Rusland; Servië; Slowakije; Slovenië; Spanje; Turkije, Zweden; Zwitserland, Oekraïne en het Verenigd Koninkrijk.

Aanvullende informatie

Hulp langs de weg

Als u hulp nodig heeft of als u een ongeluk heeft gehad, bepalen wij uw precieze locatie en laten de wegenwacht of hulpverleningsorganisatie weten waar ze u kunnen vinden.

Hoe werkt het?

- Zodra uw voertuig stilstaat, belt u de alarmcentrale met uw mobiele telefoon.
- U wordt meteen doorverbonden met een adviseur die u direct van dienst is.
- Wij bepalen de exacte locatie van uw voertuig en overleggen met uw wegenwacht of hulpverleningsorganisatie zodat deze u zo snel mogelijk kan vinden.

Abonnement en dienstenpakket

U heeft al een abonnement en extra dienstenpakket uitgekozen en de bijgaande brief bevestigt de details hiervan. Als uw abonnement bijna afgelopen is, nemen wij contact met u op zodat u het kunt verlengen.

Controle schade

Als u bij een ongeluk betrokken bent geweest of als de accu om wat voor reden dan ook losgekoppeld is (bijvoorbeeld als aan de carrosserie gewerkt wordt of de auto opnieuw wordt gespoten), moet u de alarmcentrale bellen. Wij kunnen dan controleren of het systeem nog volledig werkt.

Garantie

Alle NavTrak services komen compleet met een volledige garantie op materiaal - en arbeidskosten.

Verzekeringsvoordeel

NavTrak producten zijn goedgekeurd door Thatcham in het Verenigd Koninkrijk, INCERT in België en SCM in Nederland. Ze zijn door deze accreditatie instellingen zeer uitgebreid getest. Dit heeft als resultaat dat verzekeringsmaatschappijen erkennen dat het NavTrak systeem een volledig goedgekeurd beveiligingssysteem is. Op grond hiervan kunnen zij de polishouders een eventuele premiekorting geven, of hen op een andere manier belonen.

Handsfree bellen

In de meeste Europese landen is het verboden tijdens het rijden een mobiele telefoon met de hand te bedienen. Het is daarom belangrijk dat u tijdens het rijden alleen van de diensten van NavTrak gebruik maakt als u in het bezit bent van een car-kit. Zo niet, dan moet u het voertuig eerst veilig parkeren en de motor uitschakelen voordat u NavTrak belt.

Onze belofte

Wij kunnen niet voorkomen dat uw voertuig gestolen wordt. Maar we gaan door met het ontwikkelen van manieren waarmee we autodieven een stapje voor kunnen zijn.

Uw gegevens beschermen

Door een abonnement bij ons af te sluiten, realiseren wij ons dat u persoonlijke informatie over uzelf en uw voertuig aan ons heeft gegeven. De bescherming van uw persoonlijke gegevens is voor ons zeer belangrijk.

Zie hiervoor ook het bijgevoegde Privacybeleid in de Service Manual



Wijziging gegevens

Als uw persoonlijke gegevens wijzigen, moet u de Klantenservice informeren.

Bijvoorbeeld als:

- het kenteken van uw voertuig veranderd is, bijv bij import, export of modificaties aan het voertuig.
- u uw voertuig verkoopt.
- u de nieuwe eigenaar bent van een voertuig dat reeds is uitgerust met een NavTrak systeem en u zich bij ons wilt laten registreren.
- u gaat verhuizen.
- u uw mobiele telefoonnummer wilt wijzigen.
- u een geautoriseerde bestuurder wilt toevoegen of verwijderen.



Русский



Благодарим Вас за подписку на услугу по возврату угнанных автомобилей “NavTrak”.

Данное руководство позволит Вам узнать, как пользоваться услугой “NavTrak”. Однако, в случае возникновения любого рода вопросов, которые необходимо будет разъяснить, просто свяжитесь по телефону с представителями отдела обслуживания, и наши консультанты ответят на Ваши вопросы.

Примечание:

В нашей базе данных системы регистрируется адрес, контактная информация, пароли доступа и информация о платежах.

В случае если, по каким-либо причинам, Вы не предоставили данную информацию, просим Вас немедленно связаться с нами, так как мы не без этих данных не сможем предоставлять Вам услуги охраны.

Системы “NavTrak ADR”, “ADR3” и “ADR5”



Активная услуга “NavTrak”

Карта ADR (автоматической идентификации водителя) – это незаметное устройство, помещающееся в кармане, которое владельцу необходимо иметь при себе каждый раз во время управления автомобилем. При выключении зажигания система автоматически встает на охрану. В случае, если автомобиль пришел в движение при отсутствии карты ADR, в Диспетчерский центр Соба немедленно отправляется сигнал тревоги.

После активации режима тревоги устройство при помощи GPS-терминала передает в режиме реального времени данные о местонахождении автомобиля в Диспетчерский центр. Оператор Диспетчерского центра связывается с владельцем для исключения ложного срабатывания системы. При подтверждении факта угона оператор инициирует процедуру реагирования.

Диспетчерский центр сотрудничает с правоохранительными органами на местном языке в 42 странах Европы* для возврата автомобиля владельцу в максимально короткий срок.

Ложная тревога

Чтобы сохранить высокую эффективность, обеспечиваемую системой при перехвате угнанных автомобилей, компания рассчитывает на максимальную помощь и усилия клиентов, направленные на предотвращение случаев ложного срабатывания системы. В соответствии с условиями договора, компания сохраняет за собой право взыскивать с клиента дополнительные выплаты при чрезмерном количестве ложных срабатываний.

В отношении случаев ложного срабатывания в компании действуют следующие принципы:

После поступления сигнала тревоги оперативный дежурный связывается с владельцем для исключения ложного срабатывания системы. Подтвержденные случаи ложной тревоги регистрируются в учетной записи клиента.

Для пользователей системы ADR устанавливается годовая квота в размере 20 ложных срабатываний, по превышении которой к нему применяются штрафные санкции.

Во избежание ненужных случаев активации режима тревоги, свяжитесь с Диспетчерским центром системы “NavTrak” и известите оператора о потенциальном риске ложного срабатывания устройства.



Процедура, предпринимаемая в случае угона автомобиля

После поступления сигнала тревоги, оператор Диспетчерского центра связывается с владельцем автомобиля по телефону(ам), указанному при регистрации.

В случае если контакт с владельцем не был установлен, сообщение о происшествии в правоохранительные органы не направляется. Данная норма применяется в соответствии с процедурами правоохранительных органов и призвана предотвратить реагирование патрульных экипажей правоохранительных органов на случаи ложного срабатывания системы.

После подтверждения факта угона, оператор Диспетчерского центра инициирует процедуру реагирования.

В случае если владелец не сообщил о происшедшем в полицию, оператор центра попросит владельца заявить о краже. Сигнал тревоги не рассматривается в качестве подтвержденного факта угона. Регистрация

происшествия производится полицией на основании обращения владельца и демонстрации ключей и идентификационной метки.

Диспетчерский центр организует взаимодействие с правоохранительными органами для осуществления перехвата и возврата автомобиля клиента.

В случае попытки угона или при перехвате автомобиля экипажами преследования оператор Диспетчерского центра имеет возможность дистанционно заглушить двигатель автомобиля, что исключает вероятность нанесения ущерба автомобилю и значительно повышает эффективность перехвата.

при перехвате угнанного автомобиля полицейским подразделением оператор центра связывается с клиентом, чтобы оговорить детали процедуры возврата автомобиля. полиция вправе потребовать отогнать автомобиль на охраняемую стоянку для проведения дополнительных следственных мероприятий.

* Страны Европы, входящие в зону охвата системы (по состоянию на 06.11.2009)

** только для ADR4 и ADR5 (в зависимости от марки и модели автомобиля)

Албания; Андорра; Австрия; Бельгия; Босния; Болгария; Хорватия; Кипр; Чешская Республика; Дания; Эстония; Финляндия; Франция; Германия; Греция; Венгрия; Ирландия; Италия; Латвия; Лихтенштейн; Литва; Люксембург; Македония; Мальта; Монако; Черногория; Нидерланды; Норвегия; Польша; Португалия; Румыния; Россия; Сербия; Словакия; Словения; Турция; Испания; Швеция; Швейцария, Украина и Великобритания.

Принцип работы системы



“NavTrak ADR”, “ADR3”, “ADR4” и “ADR5”

Для управления данными системами используются две уникальные ADR-карты. Во время поездки ADR-карта должна находиться у зарегистрированного водителя.

- Режим охраны включается автоматически в течение 30 секунд после выключения зажигания.
- При включении зажигания система производит опознавание ADR-карты и автоматически выключается. На определенных моделях автомобилей опознавание подтверждается 3 звуковыми сигналами.
- В случае, если по истечении 60 секунд ADR-карта не была опознана, в Диспетчерский центр отправляется сигнал тревоги, сообщающий операторам о несанкционированном передвижении автомобиля, и операторы незамедлительно связываются с владельцем. В некоторых моделях автомобилей за несколько секунд до отправки тревожного сообщения звучит ряд звуковых сигналов.
- Во избежание отправки сигнала тревоги после запуска двигателя при отсутствии ADR-карты необходимо отключить зажигание в течение 60 секунд и связаться по телефону с оператором Диспетчерского центра.

Дополнительные функциональные возможности систем “NavTrak ADR3”, “ADR4” и “ADR5”:

- Отправка сигнал тревоги при подъеме или буксировке автомобиля при отсутствии ключей от автомобиля.
- Отправка сигнала тревоги при отключении/повторном включении аккумулятора автомобиля.
- Направление в Диспетчерский центр ежемесячных отчетов процедуры самодиагностики для подтверждения полной работоспособности системы.
- Некоторые модели автомобилей могут быть оснащены дополнительными датчиками, подключенными к узлам автомобиля. При необходимости дополнительные функциональные возможности оговариваются в письме-заявке.

Практические советы для эксплуатации системы “NavTrak”



Что произойдет, если в случае угона оператор центра не сможет связаться со мной?

До начала взаимодействия с полицией нам необходимо проверить факт угона. В случае отсутствия связи с владельцем оператор будет отслеживать перемещение автомобиля, осуществляя при этом попытки контакта с владельцем по зарегистрированным контактным телефонам.

Что мне необходимо делать, если Я хочу передать управление автомобилем другому лицу?

В этом случае необходимо передать ему ADR-карту (примечание: ответственность за карту и ее использование лежит на клиенте) или обратиться в Диспетчерский центр. Клиент должен помнить, что в случае ложного сигнала тревоги к нему будут применены штрафные санкции.

В случае необходимости периодической передачи автомобиля клиент может заказать отдельную ADR-карту. Система обеспечивает возможность распознавания до 5 карт. Для получения дополнительных карт, сведений об оплате и дополнительной информации, обращайтесь в отдел обслуживания клиентов.

Должен ли я ставить в известность авторизованный центр обработки запросов в случае, если я собираюсь в отпуск?

В случае получения сигнала тревоги от устройства, установленного на Вашем автомобиле, оператор Диспетчерского центра должен иметь возможность связаться с клиентом, находящимся в отпуске, или его доверенным лицом. Для осуществления розыскных действий правоохранительными органами факт кражи должен быть подтвержден владельцем автомобиля или лицом, у которого находятся ключи. Соответственно, крайне важно предоставлять в компанию дополнительную контактную информацию.

Что произойдет, если я потеряю свою ADR-карту?

В комплект поставки устройства включены 2 ADR-карты. В целях снижения риска угона автомобиля, необходимо немедленно сообщать в Диспетчерский центр обо всех случаях утери и кражи карты для принятия мер операторами мер по их деактивации. Специалисты отдела по работе с клиентами помогут организовать замену карт и проконсультируют по вопросам оплаты замены карты.



Каков ожидаемый срок службы ADR-карты?

Нормальный срок службы ADR-карты составляет более 1 года. Системы "NavTrak ADR" отправляют сообщение в Диспетчерский центр в случае, если уровень заряда батареи ADR-карты низкий, и операторы Диспетчерского центра информируют клиента о необходимости замены.

Где мне следует хранить ADR-карты?

Карты ADR необходимо хранить в надежном месте и носить отдельно от ключей от автомобиля. Не допускается хранить карты ADR в автомобиле и прикреплять их к брелку с ключами, так как это является страховым риском.

Стандартная услуга “NavTrak”



Стандартная услуга “NavTrak” обладает таким же набором функций по определению координат и перехвату, как и “NavTrak ADR” за исключением необходимости заявления о краже автомобиля. В стандартной системе карты ADR “NavTrak” не применяются.

Принципы работы системы

В случае обнаружения кражи автомобиля клиент должен связаться по телефону с Диспетчерским центром.

При обращении в Диспетчерский центр система направляет клиента к оператору, который готов оказать незамедлительную помощь в сложившейся ситуации.

Оператор проверяет код системы и пароль, после чего ознакомляет клиента с процедурой возврата угнанного автомобиля.

После этого оператор незамедлительно переходит к непрерывному отслеживанию угнанного автомобиля.

В случае если владелец не сообщил об угоне в правоохранительные органы, оператор центра попросит владельца сделать заявление и незамедлительно перезвонить в Диспетчерский центр, чтобы предоставить ему присвоенный правоохранительными органами номер происшествия.

Для обеспечения быстрого перехвата автомобиля Диспетчерский центр организует взаимодействие с правоохранительными органами в 42 странах Европы * (на местном языке).

При перехвате угнанного автомобиля патрульными экипажами правоохранительных органов подразделением оператор центра связывается с клиентом, чтобы оговорить детали процедуры возврата автомобиля. Правоохранительные органы вправе потребовать отогнать автомобиль на охраняемую стоянку для проведения дополнительных следственных мероприятий.

Дополнительная информация

Техническая помощь в дороге

При необходимости технической помощи в дороге или в случае дорожно-транспортного происшествия система позволит определить точное положение автомобиля и дать соответствующие указания компании, занимающейся оказанием технической помощи.

Принцип работы услуги

- При невозможности дальнейшего движения, клиент должен связаться по мобильному телефону с Диспетчерским центром.
- При обращении в Центр система автоматически направляет клиента к оператору.
- Оператор определяет координаты автомобиля и организует взаимодействие с компанией, предоставляющей услуги помощи на дороге, обеспечивая быстрое нахождение клиента.

Наборы функций системы

При покупке системы "NavTrak" клиент приобретает определенный пакет функций к ней. Описание функций приводится в приложении к договору об оказании услуг, сопровождающем настоящий информационный набор. Для продления подписки с клиентом связываются представители отдела обслуживания при приближении к сроку истечения предоплаченного обслуживания.

Проверка отсутствия повреждений

В случае если автомобиль попал в дорожно-транспортное происшествие или же в случае, если аккумулятор автомобиля по определенной причине был отключен (например, во время ремонта кузова или перекраске кузова), клиент должен связаться с Диспетчерским центром для проверки исправности системы.

Гарантия

Все системы "NavTrak" включают полную гарантию на детали и изготовление.

Страховые льготы

Продукция "NavTrak" одобрена компанией "Thatcham" (Великобритания), "Assuralia" (Бельгия) и "SCM" (Нидерланды). Продукция "NavTrak" прошла тщательную проверку указанными аккредитующими организациями. Данная проверка позволила изделиям "NavTrak" получить статус одобренных охранно-поисковых систем, позволяющих владельцам автомобилей, на которых установлены данные системы, получать скидки при выплате страховых взносов или же иные привилегии при установке "NavTrak".

Использование гарнитуры "hands-free" для мобильного телефона

В большинстве европейских стран использование ручных и мобильных телефонов во время вождения запрещено. Поэтому клиенту во время движения настоятельно рекомендуется использовать гарнитуру "hands-free", разрешенную правилами дорожного движения. В случае отсутствия подобной гарнитуры клиенту перед обращением в Центр или отдел обслуживания клиентов рекомендуется безопасно припарковаться и выключить зажигание.

Обязательства перед клиентами

Наша компания не может гарантировать 100%-ой защиты Вашего автомобиля от угона. Тем не менее, мы продолжаем разрабатывать новые способы борьбы с угонами.

Защита данных клиента

Мы признаем, что данные, предоставленные нашими клиентами (включая данные об автомобилях) носят частный характер. Защита данных клиента - наше основное обязательство. Для ознакомления с мерами, предпринимаемыми нами для защиты данных клиента, просим Вас ознакомиться с политикой безопасности.



Изменение персональных данных

Клиент должен связаться со Службой поддержки клиентов в случаях:

- Изменения номерного знака автомобиля.
- Продажи автомобиля.
- Приобретения им подержанного автомобиля, оснащенного системой "NavTrak", для регистрации в базе данных.
- Перемены места жительства.
- Смены номера мобильного телефона.
- Изменения списка зарегистрированных водителей.