F.A.Q - ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Todos os produtos TURY são 100% testados em nossa produção, sendo garantido que saem em perfeito estado de funcionamento para o mercado. Em casos de mau funcionamento do seu módulo de vidro TURY, siga as instruções abaixo. Persistindo os sintomas, após as novas tentativas de soluções, sugerimos contatar nosso setor de suporte técnico. Dados de contato em nosso website www.tury.com.br

PROBLEMAS SOLUCIONÁVEIS

Sintoma apresentado	Possível causa	Solução
Os vidros elétricos não estão subindo pelo controle remoto do veículo (TRF)	Conectou o fio Verde/Preto na trava mas não conectou ou o fio Branco/Preto no sinal de seta ou o fio Branco no botão de travamento.	Para subida dos vidros por TRF é necessário conectar o fio Verde/Preto no sinal de trava e o fio Branco/Preto nas setas ou fio Branco (no botão de trava) para os produtos que tenham este fio.
	Retorno de tensão no fio laranja (pós chave)	Duas soluções possíveis: 1) Conectar um relê ao fio laranja do chicote TURY (pós chave) ou 2) Desconectar o fio laranja do chicote TURY e conectá-lo a outro ponto da linha 15. Isto acontece se há algum sinal residual no pós chave original (retorno)
	Conectou o fio vermelho (alimentação 12 volts) em local inadequado.	Os módulos TURY necessitam de alimentação 12 volts (Direto de bateria/Linha 30) em local onde a corrente seja suficiente. Quando este fio não é plug and play, é necessário sempre sair de dentro da porta e conectar em local onde o fio original seja bem grosso ou diretamente na bateria.
	Conectou o fio Verde/Preto ou Branco/Preto no sinal incorreto.	Verificar com ponta de prova (caneta de polaridade). O fio de trava tem que ter descanso em negativo e pulsar positivo quando ao travar. O fio de seta tem que pulsar positivo quando a seta estiver ativada.
Os vidros não funcionam pelos botões	Os vidros não foram programados ou os vidros foram programados com a botoeira desconectada	Depois de tudo conectado e instalado, ligar a ignição e pressionar o botão de programação por 2 segundos. Os vidros se moverão um a um e todos deverão ficar abertos indicando que a programação foi concluída com sucesso.
O produto não funciona	Falta de alimentação (+) ou (-) ou má conexão nos plugs originais e nos pontos de conexões das instalações.	Verificar se não há algum terminal com defeito ou deslocado. O conector não foi 100% conectado até o fim de curso. Reparar o terminal ou fazer a conexão corretamente.
	O instalador não tem o produto correto em mãos. Quer colocar um produto em um veículo mas o produto não é para aquela aplicação. Isso acontece pelo fato de os conectores sempre ser muito parecidos ou por estar com centrais eletrônicas diferentes das corretas	Indicar o produto correto.
Os vidros não aceitam a programação	Bateria fraca	Para veículos de pátio (que estão muito tempo parados sem ligar o motor) ou com tensão baixa na bateria, deixar o veículo ligado de 10 a 15 minutos e reprogramar os vidros
	Vidro muito livre (solto) nas canaletas (muito rápido)	Reprogramar apenas com a ignição ligada e manter os consumidores de energia ligados (faróis baixo, alto, farois de neblina, ventilador na máxima potência e pisca-alerta).
	Canaleta do vidro suja ou motor do vidro com alguma avaria fazendo com que o vidro se movimente lentamente "vidro pesado"	Programar com o motor do veículo ligado, limpar as canaletas ou realizar manutenção do sistema de vidros.
	Veículo com sinais ruins. Mesmo após seguir a recomendação anterior o vidro não programa corretamente.	Programar este módulo em outro veículo de mesmo modelo e depois reinstalar o módulo já programado no veículo com sinais ruins e sem reprogramar, acione o alarme do veículo.
O vidro do motorista não baixa pelo TRF (Veículos que tenham vidro do motorista automático com "one-touch")	Depois da ativação de subida através do controle remoto (TRF), o vidro sobe por 10 segundos	Aguardar 10 segundos depois da ativação pelo controle remoto para acionar a descida do vidro pelo TRF

PROBLEMAS SEM SOLUÇÃO POR PARTE DO INSTALADOR

Defeito	Possível causa	Solução
O produto não funciona	Entrada de água no módulo por chuva ou durante a instalação de insulfim ou até mesmo durante a lavagem do veículo por maquina de pressurização de água.	Produto sem garantia. Atenção às recomendações de instalação abaixo
Os botões ficam sempre ligados	Saída temporizada em curto alimentando os botões constantemente (Fio Laranja/Preto)	Necessita de reparo pela assistência técnica TURY. Remeter para a fábrica. Verifique procedimento abaixo.
Botões não ligam, não funcionam	Saída temporizada queimada para a alimentação dos botões (Fios Laranja/Preto)	Necessita de reparo pela assistência técnica TURY. Remeter para a fábrica. Verifique procedimento abaixo.
Um dos vidros parou de funcionar	Relê do vidro correspondente queimou	Necessita reparo pela assistência técnica TURY. Remeter para a fábrica. Verifique procedimento abaixo.
Produto não funciona	Mesmo tendo realizado todos os procedimentos acima, o produto ainda não funciona	Reveja toda a instalação. Antes de condenar o produto, entre em contato com nosso setor de suporte técnico, dados de contato em nosso website: www.tury.com.br

DICAS DE INSTALAÇÃO

Leia atentamente todo o manual de instalação. Em especial os campos características, programações, esquema de instalação e todos os boxes com advertências e dicas de instalação

Caso não utilize conector do tipo schotty-lock, recomendamos sempre utilizar solda e fita isolante nas emendas dos cabos elétricos

Sempre passar e fixar o chicote TURY junto ao chicote original do veículo revestindo com espuma para evitar ruídos e garantir que a posição final do módulo eletrônico TURY, esteja protegida de entrada de água com os conectores sempre voltamos para baixo ou isolados. É frequente a infiltração de água em módulos de vidros que ficam dentro das portas, por instalação de insul-film, ressecamento das canaletas originais com agua de chuva ou durante higienização.

Recomendamos que a instalação dos produtos TURY seja sempre feita por profissional experiente, capacitado e habilitado e que tenha todas as ferramentas necessárias para instalar nossos produtos. Elétrica e eletrônica automotiva são assuntos que demandam instaladores muito bem formados.

Recomendamos a utilização de instrumentos de medição adequados para a realização das instalações, sendo eles o voltímetro e o multímetro.
A utilização de pontas de provas, lâmpadas de testes e outros métodos paliativos podem provocar sérios danos ao sistema elétrico e eletrônico do veículo.

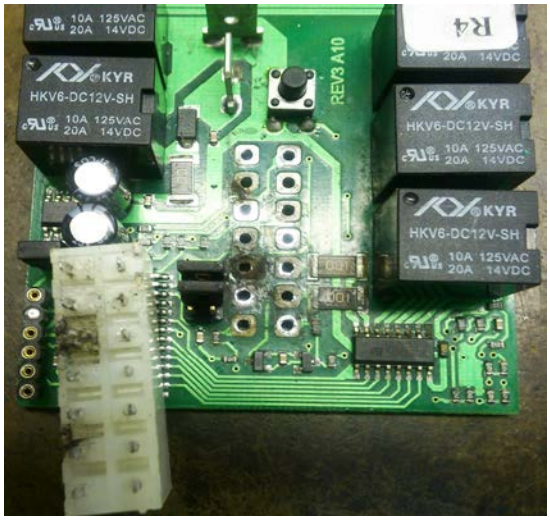
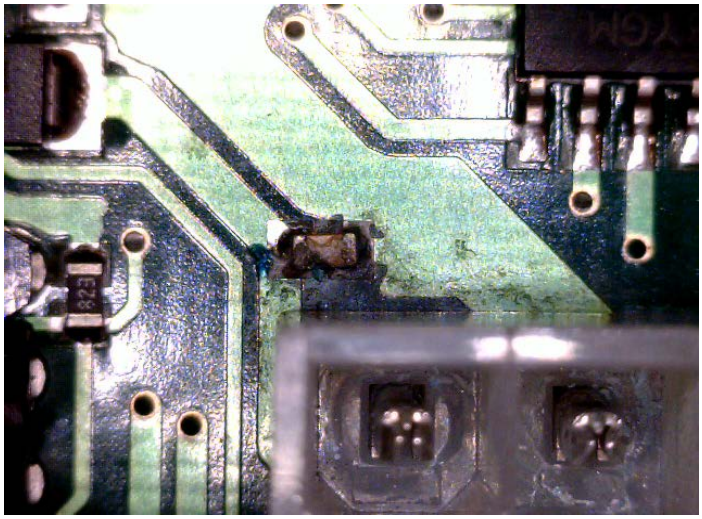
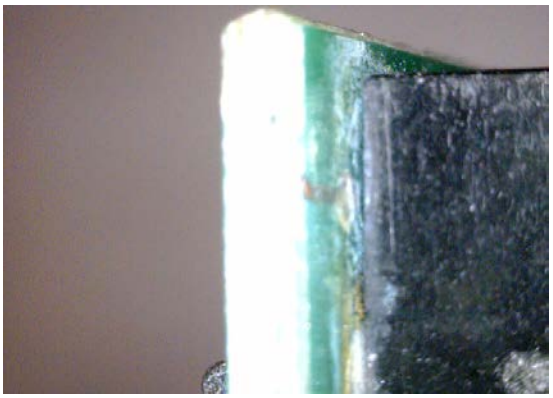
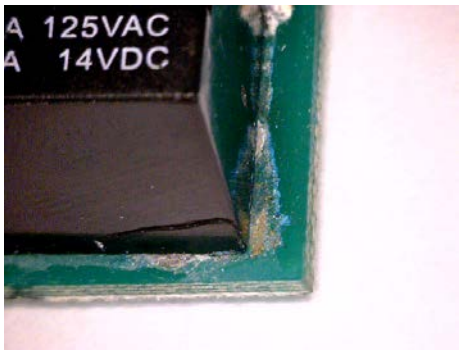
Sempre antes de definir que o módulo esteja com defeito entre em contato com nosso suporte técnico pois ainda poderemos auxiliar e resolver a instalação. Nosso horário de funcionamento é de segunda a quinta das 7h30 às 18h; Sexta das 7h30 às 17h30 e Sábado das 9h às 14h. Nossos telefones são: (11) 4127-3027 ramais 208, 237, 241 ou pelos móveis, Vivo: (11) 99790-9988 Oi: (11) 95406-4693 Claro: (11) 99152-2616 Tim: (11) 98610-2404 Nextel: ID 1*40966 - ID 85*110833. Todos atendem por WhatsApp.

PROCEDIMENTOS DE GARANTIA

Sendo detectado em conjunto com o suporte técnico da TURY que realmente o produto não esta funcionando a peça deverá ser enviada para garantia na TURY. Apenas a TURY é apta a verificar os produtos nesta condição, não contamos com rede terceirizada de assistencia técnica.

Se não forem casos de perda de condições de garantia, como a entrada de água ou a queima do módulo por instalação errada, TURY recomenda que o lojista (caso seja loja fisica) faça a troca na hora para o consumidor final, pois a fabrica garantirá o novo produto ao lojista. Porém o lojista deverá verificar se realmente não houve perda de condição de garantia, conforme algumas dicas abaixo. Nos casos de aquisição pelo E-Commerce o consumidor deverá enviar o produto para o site onde comprou e aguardar o

Por questões fiscais, TURY não aceita o envio dos produtos diretamente dos consumidores ou lojistas para a fabrica. O processo sempre deve ser o envio para a fabrica através dos nossos distribuidores. Consumidores devem enviar para o local de onde compraram. Lojistas devem enviar para os distribuidores autorizados TURY.

Caso o estabelecimento onde tenha adquirido o produto TURY tenha fechado, escreva para vendas@tury.com.br para receber nossa orientação. Iremos indicar outro local próximo a voce para que voce envie o produto defeituoso.

EXEMPLOS DE INFILTRAÇÃO DE ÁGUA NAS CENTRAIS