

## COMMENT OBTENIR DE L'ASSISTANCE POUR LES NAVIGATEURS GEOSAT/MOTIVO DE AVMAP

Avant tout envoi de produits (navigateur GPS ou Support véhicule) en réparation, l'Utilisateur final ou le Revendeur doit :

- s'enregistrer en se connectant sur le site <http://www.avmap.fr>, cliquer sur le menu Support puis S'enregistrer pour nous permettre de disposer de toutes vos coordonnées (adresse, téléphone, email,...) en remplissant le formulaire en tant que Professionnel (N° TVA intracommunautaire à renseigner) ou comme Particulier
- contacter préalablement le Service Après-Ventes (SAV) de AvMap compétent sur le territoire français:

### 1. Obligatoirement par e-mail

- en écrivant en français à: [support@avmapfrance.com](mailto:support@avmapfrance.com) en précisant les informations suivantes :
  - Numéro de série du navigateur GPS (format 205U00xxx) ou du Support véhicule
  - Date d'achat (pour un particulier) ou date de 1ère mise en circulation du véhicule (pour un revendeur véhicule)
  - Description du problème rencontré
- Votre demande de SAV sera systématiquement enregistrée avec un numéro de ticket de référence pour faciliter le suivi de votre demande et le technicien en charge du service répondra à cet email pour vous apporter une réponse appropriée, vous demander des informations complémentaires ou vous communiquer un numéro d'autorisation de retour RMA (obligatoire avant renvoi au SAV de tout produit)

*Attention : Un grand nombre de questions ou problèmes peuvent être solutionnées par l'application d'une mise à jour logicielle et nous vous recommandons, avant toute demande, de vérifier la version logicielle de votre navigateur et de procéder, si besoin, à sa mise à jour en téléchargeant l'application Suite et en l'installant sur votre PC*  
*[http://download2.avmap.it/suite\\_downloader.php](http://download2.avmap.it/suite_downloader.php)*

2. Par téléphone, uniquement si vous n'avez pas eu de réponse à votre email, vous pouvez également contacter le SAV en appelant au 06.60.90.71.12 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00

### 3. Renvoi de produits au SAV

Si, après échange d'emails avec le SAV, il n'a pas été possible de solutionner le problème rencontré sur votre produit, il vous sera demandé d'envoyer votre navigateur au SAV et un numéro d'autorisation de retour RMA vous sera communiqué.

Une fois que vous avez obtenu votre N° RMA, veuillez envoyer votre GPS à l'adresse suivante:

SAV AvMap France  
11, Chemin du gros chêne  
70290 Plancher les Mines, France

en joignant une copie du document RMA reçu par e-mail en le complétant éventuellement des informations manquantes, en particulier ne pas oublier d'indiquer:

1. Adresse de livraison
2. Un numéro de téléphone
3. N° RMA:

- Indiquer sur l'extérieur du colis de façon bien lisible le n° de RMA

- Insérer dans le colis une preuve d'achat : copie de votre facture d'achat (particulier) ou autre document (copie certificat d'immatriculation pour un GPS intégré sur véhicule) en attestant, pour bénéficier d'une réparation sous garantie.

### ATTENTION:

*Tout colis sans n° de RMA pourra être refusé.*