

Estimado distribuidor,

Con el fin de mejorar el servicio que le prestamos, hemos incorporado un nuevo canal para la mejora de la trazabilidad de las posibles incidencias que pudieran tener con cualquiera de nuestros productos, principalmente enfocado en el dispositivo GPS TwoNav Aventura. Le adjuntamos una guía básica de procedimientos, así como una referencia de los posibles problemas que un cliente pudiera llegar a encontrar con el dispositivo GPS TwoNav Aventura.

- Si el producto viene devuelto por el cliente, el distribuidor debe verificarlo con el fin de descartar un mal uso o desconocimiento del funcionamiento.
- Si el distribuidor no puede dar la solución al cliente, sugerimos llamar al teléfono de CompeGPS Support para tratar de solucionarlo (881 245 005). Si aun así no es posible su reparación y el equipo necesita ser inspeccionado, el distribuidor deberá rellenar el formulario RMA en la web <http://support.compegps.com> [Centro de Soporte](#) » [Enviar una consulta](#) » [RMA](#) antes de enviarlo a la dirección de CompeGPS.
- La primera vez será necesario darse de alta como usuario. Rogamos soliciten usuario y contraseña al equipo de soporte que le atienda con el fin de darle acceso al sistema.
- En dicho documento deberá definir la ID del producto y el error o defecto encontrado. CompeGPS no se hace responsable de los equipos retornados donde no haya rellenado previamente el documento RMA. El objetivo es mejorar la trazabilidad de la incidencia. Ver lista genérica de posibles incidencias.
- Es importante definir qué elementos se incluyen en el envío o si lo único que es necesario es recibir el recambio de una pieza fácilmente sustituible (tapa, batería, ...)
- En caso de ser requerido el envío, CompeGPS se compromete a darle una respuesta en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción.
- En caso de reparaciones no cubiertas por la garantía, Compe GPS se compromete a dar un presupuesto en el plazo de una semana desde la recepción del equipo y a devolver el equipo reparado en un plazo máximo de 35 días laborables desde entonces.

ID	PROBLEMA	EN GARANTIA	NO CUBIERTO POR LA GARANTIA
1	Elementos de sujeción de batería, tapa o lápiz	Piezas rotas o defectuosas	Rotura por mal uso
2	Elemento de cierre de la tapa de la batería	Goma de cierre defectuosa, tornillo o rosca defectuosos	Rotura por mal uso (exceso de apriete, exceso tiro de la anilla)
3	Botonera frontal o superior	Mal funcionamiento de algún botón	Rotura o hundimiento por exceso de presión
4	Pantalla táctil	Mal funcionamiento	Rotura por impacto
5	Gomas de cierre de los enchufes	Uso del Aventura con las gomas bien cerradas	Uso del Aventura con las gomas abiertas o mal cerradas
6	Conector USB	Mal funcionamiento habiendo sido usado en ambiente cerrado y limpio	Uso al exterior, uso con tensión en el cable USB
7	Ranura tarjeta SD	Problemas de lectura, inserción o extracción	Uso <i>outdoor</i> con gomas mal cerradas. Ranura forzada por exceso de presión
8	Tarjeta SD	Error de lectura, información de datos incompleta	Rotura por mal uso
9	Batería	Problemas de carga	Proceso de carga no acorde al manual del propietario
10	Lápiz	Forma defectuosa	Perdida o rotura
11	Antena GPS	Tiempo repetidamente superior a 5 minutos para localización de satélites	Tiempo puntualmente excesivo para localización de satélites
12	Altavoz	Sonido defectuoso o nulo	Inmersión en agua o agua a presión
13	Programa TwoNav	Navegador no arranca, el programa funciona con dificultad o se cuelga de manera reproducible	Uso de archivos no autorizados, ingeniería inversa, virus, ...
14	Perdida de estanqueidad	Entrada de agua de lluvia, con las gomas de cierre bien cerradas	Inmersión en agua, agua a presión o uso con gomas mal cerradas o en mal estado
15	CD soporte	Problemas de lectura o información incompleta	Rotura por mal uso
16	Bracket	Piezas defectuosas	Rotura por mal uso
17	Cradle	Piezas defectuosas	Rotura por mal uso
18	Cargador coche USB	Piezas defectuosas	Rotura por mal uso
19	Cable USB	Piezas defectuosas	Rotura por mal uso