

Troubleshooting gids

Snelle oplossing, blijfe klanten



TomTom 

Troubleshooting gids



Updaten via MyDrive Connect



Updaten via Wi-Fi



TomTom wordt niet herkend



Geen kaarten gevonden



Batterij problemen / start niet op



Herstart het apparaat



LIVE services werkt niet



Geen GPS Signaal



Updaten via MyDrive Connect

Updaten via Wi-Fi

TomTom wordt niet herkend

Geen kaarten gevonden



“Geen reparatie” nodig: De volgende problemen worden niet opgelost door het apparaat op te sturen voor reparatie.

U kunt altijd de klant doorverwijzen naar TomTom Klantenservice: www.tomtom.com/support



U kunt **MyDrive Connect** te gebruiken voor het updaten, wijzigingen of nieuwe kaarten te installeren op uw apparaat.

Belangrijk!

Controleer altijd of dat u minimaal 8 GB vrije ruimte heeft op uw computer.

Bij gebrek aan ruimte op uw TomTom kunt u ook kiezen voor een kleinere kaart of gebruik maken van een extra SD kaart.

Meer informatie over de SD kaart: bit.ly/NLTTCSO



▶ bit.ly/NLTTMYD

▶ youtu.be/NffqndeKrQc

Sommige apparaten kunt u updaten via Wi-Fi.

Controleer eerst of dat uw apparaat beschikbaar is voor deze functie.

Belangrijk!

*Om verbinding te maken met een WiFi network, ga op uw TomTom apparaat naar **Menu** > **Instellingen** > **WiFi***

*Vervolgens klikt u op “**Updates**” en daarna op “**Nieuwe Items**”.*



▶ bit.ly/NLTTWIFI

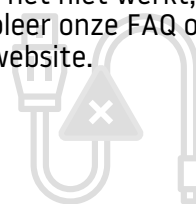
▶ youtu.be/S7ffH8Y8M2A

Het komt voor dat het apparaat niet herkent wordt door de computer.

Zorg er voor dat het apparaat is los gekoppeld van de houder en dat de USB kabel rechtstreeks in de computer geplaatst is.

Mocht het apparaat nog niet worden herkend, probeer dan eerst een andere USB kabel.

Indien het niet werkt, controleer onze FAQ op onze website.



▶ bit.ly/NLTTTPC

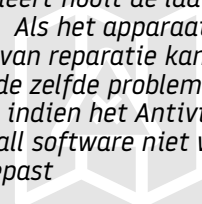
▶ youtu.be/NgJHy4q-HhA

Bij problemen met het installeren van de kaart kan het liggen aan **Antivirus software of een Firewall**.

Voor dat de kaart wordt geïnstalleerd is het belangrijk dat er wordt gecontroleerd dat TomTom Home of My Drive Connect als geaccepteerde programmas staan.

Belangrijk!

Ons reparatiecentrum installeert nooit de laatste kaart. Als het apparaat terug komt van reparatie kan het weer de zelfde problemen geven indien het Antivirus en Firewall software niet wordt aangepast



▶ bit.ly/NLTTNMF

▶ youtu.be/14eKfkiNgBU

Batterij problemen/ Start niet op

Soft Reset

Fabrieks Herstellingen

Herstelmodus



“Mogelijke Reparatie” : Voordat een reparatie kan worden aangevraagd, dienen onderstaande stappen doorgelopen zijn.
Belangrijk! De batterij moet opgeladen zijn (minimaal 2 uur) voordat de stappen kunnen worden doorgelopen



Het apparaat heeft een maximale batterij duur van 2 uur wanneer het volledig is opgeladen.

In de auto, het apparaat laad alleen bij wat het apparaat op dat moment verbruikt. Het apparaat (terwijl het is volledig uitgeschakeld) moet met originele kabels op een computer (stopcontact aan de achterkant) worden aangesloten om correct op te laden.



Zodra de batterij helemaal opgeladen is, raden wij een Soft Reset aan.

Om het apparaat op te starten raden wij een Soft Reset aan.

Druk de aan en uitknop voor minimal 20-30 seconden, u laat los zodra u een tromgeroffel hoort.

Verwijder de vinger van de knop > het apparaat wordt vervolgens opgestart.



▶ bit.ly/NLTTTRST

▶ youtu.be/HEg9JXgPTjE

In sommige gevallen dient uw apparaat terug gezet te worden naar de Fabrieksinstellingen. Hiervoor gaat u naar **Menu > Instellingen > Systeem > Reset** (of Reset Fabrieksinstellingen) > Selecteer Reset > het apparaat wordt nu opgestart.

Belangrijk!

De persoonlijke gegevens worden hierbij gewist, sla deze (indien nodig) eerst op.

NAV4 / 4.5:

bit.ly/NLTTPOI

NAV3:

bit.ly/NLTTBUR



Als een apparaat de volgende problemen heeft, kunt u een herstelmodus proberen:

- Bevriezing bij opstarten
- Met een rood kruis op het scherm
- Een probleem met stembesturing hebben



▶ bit.ly/NLTTTRCR

▶ youtu.be/SKOo8izV03M

LIVE services werkt niet



"Mogelijke reparatie" nodig: Houd er rekening mee dat de aangegeven probleemoplossing moet worden uitgevoerd voordat u een reparatie aanvraagt. De apparaten moeten minimaal 3 uur worden opgeladen voor het uitvoeren.



In sommige gevallen is het niet mogelijk om de LIVE Services te gebruiken.

Controleer of het abonnement actief is: bit.ly/NLTTLIVE

Controleer of de batterij minimaal 30 minuten meegaat, zonder oplader en voer een Factory Reset / Soft Reset uit. Als de Live-services actief zijn en niet werken, selecteer dan de navigatie en volg de specifieke instructies om het probleem op te lossen.

Belangrijk!

Als u een foutmelding op uw apparaat ziet, schrijf deze dan op, aangezien u deze informatie later mogelijk nodig heeft als u contact opneemt met de klantenservice.



▶ bit.ly/NLTTLDNW

▶ Om de video te vinden, kiest u het specifieke model in de bovenstaande FAQ

Geen GPS signaal

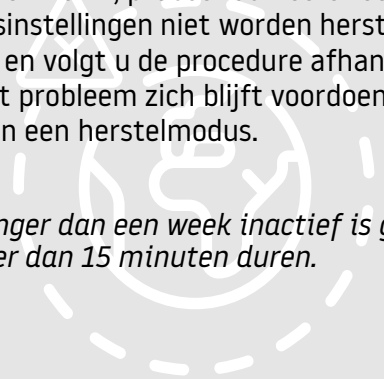
Controleer deze 3 dingen als er geen signaal is:

- Dat het apparaat volledig is opgeladen (het moet minimaal 2 uur aangesloten zijn op een computer - stopcontact achter - met originele kabels, om goed op te laden).
- Dat het up-to-date is.
- Dat is buiten, in een open ruimte.

Als het nog steeds niet werkt, probeer dan eerst een zachte reset. Als de fabrieksinstellingen niet worden hersteld, voert u een zachte reset uit en volgt u de procedure afhankelijk van het apparaat. Als het probleem zich blijft voordoen na het resetten, probeer dan een herstelmodus.

Belangrijk!

Als het apparaat langer dan een week inactief is geweest, kan het gps-signaal meer dan 15 minuten duren.

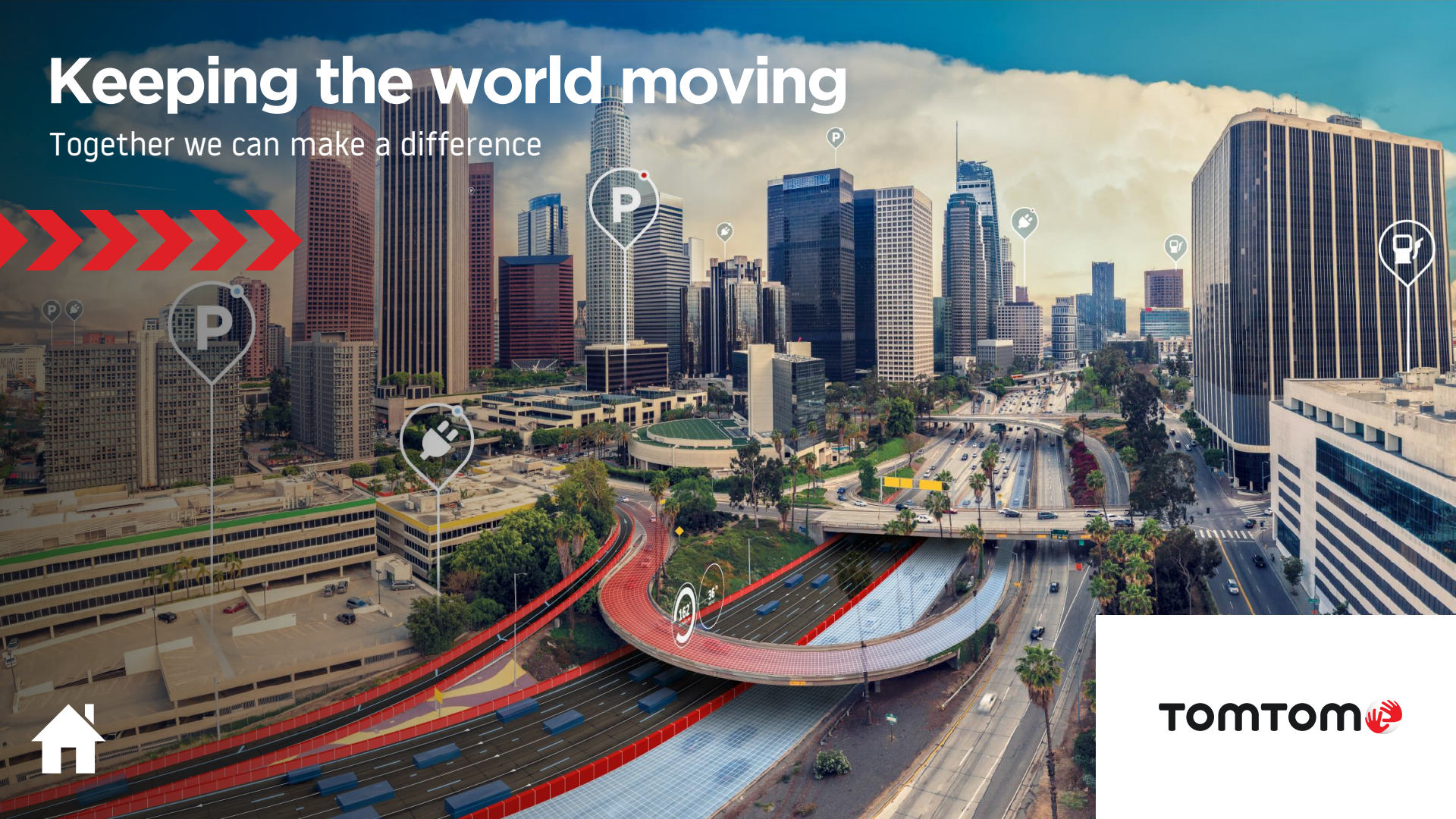


▶ bit.ly/NLTTGPS

▶ youtu.be/f7U0MxVaK5A

Keeping the world moving

Together we can make a difference



TomTom 