

# FAQ sur l'application DACIA MAP UPDATE

## GÉNÉRAL

### Qu'est-ce que l'application DACIA MAP UPDATE ?

DACIA MAP UPDATE est une **application** gratuite et facile à utiliser qui vous permet de télécharger, d'acheter et d'installer des mises à jour de cartes disponibles ou autres contenus (Points d'intérêt [POI]) sur votre système de navigation.

### Quelles versions des systèmes d'exploitation mobiles sont compatibles avec l'application DACIA MAP UPDATE ?

L'application DACIA MAP UPDATE est compatible avec la dernière version d'Android, ainsi que les 2 versions précédentes antérieures.

Notez que, pour fonctionner de façon optimale, l'application DACIA MAP UPDATE nécessite au moins 2 Go d'espace libre sur votre téléphone.

### Comment télécharger l'application DACIA MAP UPDATE ?

Vous pouvez télécharger l'application DACIA MAP UPDATE depuis [Google Play Store](#).

### Comment obtenir la dernière version de l'application DACIA MAP UPDATE ? Comment mettre à jour l'application DACIA MAP UPDATE ?

L'application DACIA MAP UPDATE peut être mise à jour via le Google Play Store. Google Play dispose d'une fonction de mise à jour automatique qui fournit toujours la dernière application DACIA MAP UPDATE disponible. Veillez à ce que cette fonction soit toujours activée.

## ENREGISTREMENT/CONNEXION À L'APPLICATION DACIA MAP UPDATE

### Je ne peux pas créer un compte sur l'application avec mon adresse e-mail.

L'adresse e-mail est un identifiant unique de votre compte. Si vous ne pouvez pas créer un compte avec l'adresse e-mail fournie, veuillez vérifier si vous ne l'avez pas mal saisie (une adresse e-mail doit avoir '@' et un nom de domaine valide '@xx.com'). Il se peut également que l'adresse électronique fournie soit déjà utilisée. Dans ce cas, veuillez demander un nouveau mot de passe.

### J'ai oublié mon mot de passe. Que puis-je faire ?

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez utiliser notre lien Mot de passe oublié dans l'application DACIA MAP UPDATE pour récupérer votre mot de passe.

## PAIEMENT

### **Quels modes de paiement utiliser ?**

La plupart des cartes de crédit sont acceptées. Notamment : Visa, American Express, MasterCard, Visa Débit, Maestro, Discover, MasterCard Débit. (GooglePay sera ajouté ultérieurement)

### **Le paiement en ligne est-il sûr pour l'application DACIA MAP UPDATE ?**

Le système de paiement en ligne est géré par l'un des plus grands fournisseurs de traitement des paiements en ligne au monde, WorldPay (Fis Global). Il utilise le protocole de transmission sécurisé des données https. Les données de votre carte de crédit sont fournies directement à WorldPay, et l'application ne reçoit ni ne conserve aucune donnée sensible. WorldPay informe l'application de la réception de votre paiement.

### **Je n'ai pas de carte de débit/crédit pour effectuer le paiement en ligne. /Je ne souhaite pas payer en ligne.**

Le paiement en ligne est la seule méthode acceptée. Vous pouvez vous rendre chez l'un des concessionnaires autorisés pour vous aider à mettre à jour votre carte de navigation.

### **Je me suis trompé(e) dans la saisie des données de la facture ou je souhaite obtenir une facture libellée à d'autres coordonnées. Comment modifier la facture ?**

Conformément aux Conditions générales d'achat, nous avons le regret de vous informer que les données de la facture ne peuvent pas être modifiées une fois la commande envoyée.

## LE PROCESSUS DE MISE À JOUR DES CARTES

### **Que se passe-t-il si le processus de mise à jour ou de paiements s'arrête prématurément ?**

Si le processus est interrompu avant le paiement, vous devez recommencer le processus de paiement depuis le début. Tout le contenu sélectionné restera dans votre panier. Si le processus de mise à jour est interrompu après un paiement, lancez l'application Dacia Map Update et vérifiez le contenu acheté dans le menu Achats de l'application.

### **Quelle est la durée de téléchargement des mises à jour ?**

Pour télécharger le contenu que vous avez acheté, vous devez disposer d'une connexion Internet (Wifi ou données mobiles). Le temps de téléchargement varie en fonction de la qualité de votre connexion.

### **Si je possède plusieurs appareils, puis-je les mettre à jour avec le contenu que j'ai acheté ?**

Non. Le contenu acheté ne peut être utilisé que sur l'appareil connecté au téléphone au moment de l'achat.

## PROBLÈMES ET ERREURS COURANTS

### **J'ai acheté du contenu supplémentaire, mais il n'apparaît pas sur mon téléphone.**

Veuillez contacter notre [équipe d'assistance à la clientèle](#) en leur fournissant autant de détails que possible.

**L'application génère l'erreur suivante : « Impossible de se connecter au serveur »**

Cette erreur peut être causée par divers problèmes, par exemple, la connexion Internet est coupée, le serveur ne répond pas, etc. Veuillez réessayer. Si l'erreur persiste, contactez l'[équipe d'assistance à la clientèle](#).

**J'utilise un iPhone et je n'arrive pas à télécharger l'application DACIA MAP UPDATE. Que dois-je faire ?**

L'application n'est actuellement pas disponible dans l'Apple Store. Veuillez acheter un pack de contenu via le programme MediaNav Evolution Toolbox depuis votre ordinateur.

**À quoi dois-je faire attention lorsque j'utilise l'application ?**

Lorsque votre smartphone vous demande l'autorisation d'utiliser l'application, autorisez-la à chaque fois, sinon l'application ne fonctionnera pas correctement.

**Puis-je modifier les paramètres d'autorisation de l'application ultérieurement ?**

Vous pouvez définir les autorisations de l'application à tout moment depuis le menu Paramètres de votre téléphone.

**J'ai un problème qui ne figure pas dans la FAQ, que dois-je faire ?**

Contactez notre [équipe d'assistance à la clientèle](#).